

## Condizioni di utilizzo dell'App "BancaStato TWINT"

### 1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ("Condizioni di utilizzo dell'App di BancaStato TWINT") ha lo scopo di regolare l'utilizzo dei servizi contemplati dall'app BancaStato TWINT (di seguito «BancaStato TWINT»). Le condizioni di utilizzo sono considerate accettate quando il cliente effettua la registrazione a BancaStato TWINT e conferma di averle lette e comprese.

Le condizioni riportate di seguito sono aggiuntive ai regolamenti di base di BancaStato.

### 2. BancaStato TWINT: informazioni generali

Grazie a BancaStato TWINT la Banca dello Stato del Cantone Ticino (di seguito «Banca») offre al cliente la possibilità di effettuare tramite smartphone:

- pagamenti senza contanti tra due utenti TWINT (di seguito «pagamenti P2P»)
- pagamenti senza contanti nei confronti di un rivenditore autorizzato per l'acquisto di merci o servizi (di seguito «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.

Tramite BancaStato TWINT sono inoltre offerte prestazioni a valore aggiunto, nonché la registrazione o l'attivazione di "carte clienti" e servizi di e-marketing. Tali servizi consentono al cliente di ricevere e gestire, all'interno di BancaStato TWINT, coupon, tessere punti e altre campagne, nonché di riscuotere premi fedeltà, sconti e accrediti.

### 3. Accesso a BancaStato TWINT e requisiti necessari per l'utilizzo

È possibile utilizzare BancaStato TWINT su tutti gli smartphone che ne consentono l'installazione, a prescindere dal loro produttore e a patto che siano dotati del sistema operativo iOS o Android, che supportino BLE (Bluetooth Low Energy) e abbiano correttamente implementato il protocollo Bluetooth. Per poter scaricare, completare le procedure di installazione e fruire di BancaStato TWINT il cliente necessita di:

- un contratto/user e-banking (InLinea) attivo;
- essere il titolare, o disporre di procura, di un conto operativo della categoria PRIMA (di seguito denominato «conto bancario») in CHF;
- avere 14 anni compiuti;
- avere il domicilio in Svizzera;
- un numero di cellulare svizzero.

Un conto bancario, a discrezione del cliente, deve essere impostato come conto di addebito e di accredito. Qualora il cliente sia titolare di altri conti nella stessa relazione presso BancaStato, egli può aggiungerli in BancaStato TWINT successivamente al primo accesso.

Rendiamo attenti che l'utilizzo dei servizi dall'estero può essere soggetto a restrizioni giuridiche locali oppure anche, in determinate circostanze, violare le leggi vigenti nel Paese. La funzione dei pagamenti P2M è limitata alla Svizzera.

Per consentire a TWINT SA di elaborare i pagamenti, il cliente acconsente che la Banca trasmetta a TWINT SA, in quanto gestore del sistema TWINT, le informazioni necessarie al funzionamento.

#### **4. Registrazione ed identificazione**

La registrazione richiede l'inserimento del numero telefonico e di altre informazioni personali, in primis l'utenza e la password di accesso all'e-banking InLinea di BancaStato.

L'utilizzo di *BancaStato TWINT* è possibile dopo aver completato la seguente procedura:

- registrazione nell'app,
- inserimento di un codice NIP specifico stabilito dal cliente,
- scelta del conto,
- scansione del codice QR presente nella lettera di benvenuto, messa a disposizione nella sezione "Archivio documenti" di InLinea il giorno successivo alla conclusione del processo di registrazione.

Dopo la registrazione e prima di aver completato il processo di autenticazione (scansione del codice QR), al cliente viene già concesso l'accesso, seppure in forma limitata, alle funzionalità di *BancaStato TWINT*.

#### **5. Pagamenti**

##### **5.1 Istruzione di pagamento**

Tramite la conferma del pagamento all'interno di *BancaStato TWINT* il cliente incarica in forma irrevocabile la Banca a versare l'importo che compare nell'app nei confronti del beneficiario del pagamento indicato; autorizza la Banca ad addebitare l'importo in questione sul conto collegato a *BancaStato TWINT*.

Tramite la voce di menu «Autorizzazione automatica» di *BancaStato TWINT* il cliente può parametrizzare la scelta riguardante l'esecuzione automatica senza ulteriore conferma, indicando da quale importo è invece necessaria un'espressa conferma. Ciò non vale per i pagamenti negli online Shop e nell'App Shop (siccome sempre da confermare).

Per la Banca sussiste il diritto di addebito senza riserve, anche in presenza di divergenze tra il cliente e terzi (per esempio: un rivenditore).

##### **5.2 Nota particolare relativa alla funzione «Inviare» (pagamenti P2P)**

Nei pagamenti P2P è data facoltà di accedere alla propria rubrica e indicare il beneficiario del pagamento; è anche possibile digitare direttamente il suo numero di cellulare. È possibile revocare i pagamenti verso altri utenti TWINT non ancora registrati, tuttavia non oltre il momento della loro registrazione; in assenza di essa sarà effettuato un rimborso automatico. Nell'ambito di un pagamento P2P tramite *BancaStato TWINT*, il sistema trasmette all'istituto finanziario del beneficiario del pagamento il nome, il cognome ed il numero di cellulare dell'ordinante.

I pagamenti P2P prevedono anche la possibilità di includere immagini. Nel caso di un utilizzo improprio o illecito di tale funzione la Banca si riserva il diritto di cancellare le immagini senza ulteriore notifica o di bloccare l'applicativo.

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

Non è consentito, nell'ambito dei pagamenti P2M, suddividere l'importo dovuto su più transazioni TWINT.

Qualora il cliente si sia registrato in una app del rivenditore o in uno *shop online* e abbia impostato TWINT come modalità di pagamento, il rivenditore è autorizzato, un'unica volta o in maniera iterativa, ad addebitare l'importo dovuto direttamente alla fonte senza che l'utente TWINT debba autorizzare i singoli addebiti. Al cliente è data facoltà in qualsiasi momento di revocare tale autorizzazione. Il cliente può rinnovare registrazioni scadute o disattivate solo presso il rivenditore.

Nell'ambito di un pagamento P2M a un "point of sale" (POS) di un rivenditore tramite BancaStato TWINT, il sistema TWINT effettua una connessione tra BancaStato TWINT del cliente e il rivenditore. A prescindere dalla modalità di connessione – che dipende dal tipo di POS – il POS notifica al sistema TWINT l'entità dell'addebito, il sistema TWINT invia una richiesta di pagamento verso BancaStato TWINT del cliente. Previa autorizzazione al pagamento da parte del cliente viene effettivamente addebitato l'importo sul conto bancario del cliente. Il sistema TWINT elabora un accredito a favore del rivenditore; l'importo viene bonificato sui conti del rivenditore.

La Banca registra l'importo totale dell'acquisto, la data e l'ora dell'operazione e la posizione del POS presso il quale viene effettuato l'acquisto. La Banca non riceve e non trasmette alcun dato descrittivo in merito al contenuto del carrello (eccezion fatta per i casi in cui tale trasmissione sia espressamente normata).

La Banca non trasmette dati personali del cliente al rivenditore e/o a terzi, a parte nei casi in cui tale trasmissione sia espressamente prevista o nel caso sussista un'autorizzazione del cliente in tal senso (v. capitoli successivi).

### **5.4 Nota particolare relativa alla funzione «Pagare dopo»**

Tramite la conferma del pagamento all'interno di *BancaStato TWINT*, avvalendosi della funzione "Pagare dopo", il cliente incarica Swissbilling SA a versare l'importo che compare nell'app nei confronti del rivenditore di merci e/o servizi. Swissbilling SA rilascia una nota di credito a favore del cliente che sarà chiamato a saldare lo scoperto, direttamente in *BancaStato TWINT*, 30 giorni (di calendario) dopo l'acquisto. Ad ogni acquisto con la funzione "Pagare dopo", Swissbilling SA procede ad una verifica di solvibilità del cliente per determinare se avallare la richiesta.

La relazione contrattuale è esclusivamente tra il cliente e Swissbilling SA. La Banca non è parte contrattuale e come tale non è coinvolta nel processo sopra indicato e non si assume responsabilità alcuna.

### **5.5 Elaborazione di pagamenti**

La gestione dei pagamenti e la loro esecuzione possono essere ritardate o bloccate per le seguenti ragioni (lista non esaustiva):

- norme regolamentari
- disposizioni penali o amministrative
- incongruenza tra dati fondamentali dell'ordine e quelli della Banca
- rifiuto della transazione da parte di un soggetto terzo coinvolto nel trasferimento

- disponibilità insufficiente

## 5.6 Limiti

La Banca stabilisce gli importi massimi per ogni transazione e i volumi massimi che possono essere trasferiti o ricevuti durante un determinato arco temporale.

La Banca pubblica tali limiti sul proprio sito ([www.bancastato.ch/bstwint](http://www.bancastato.ch/bstwint)). Quando i pagamenti raggiungono tali limiti non sarà più possibile, per il periodo di tempo stabilito, effettuare e/o ricevere ulteriori pagamenti tramite BancaStato TWINT. Alla Banca è concesso il diritto di modificare i limiti in qualsiasi momento senza preavviso.

## 5.7 Restrizioni d'uso

Ai fini del pagamento il cliente deve possedere un credito liberamente disponibile che sia almeno pari all'entità della somma del pagamento. Non devono sussistere divieti o restrizioni alla disposizione, in particolare alcuna direttiva di legge o regolamentare, alcun ordine amministrativo e alcun accordo che escluda o limiti il diritto di disporre.

### 5.7.1 Utilizzo privato / abusi

*BancaStato TWINT* non può essere utilizzato per scopi commerciali. In particolare non è consentito usare *BancaStato TWINT* per ricevere pagamenti P2P derivanti dall'elaborazione di vendite commerciali o dall'erogazione di servizi.

Se l'uso di *BancaStato TWINT* si discosta considerevolmente dall'utilizzo ordinario oppure sussistono indizi di un comportamento illecito o non conforme ai termini contrattuali, la Banca può sollecitare il cliente a un utilizzo lecito e conforme ai termini contrattuali, modificare, limitare o sospendere l'erogazione del servizio senza preavviso e senza indennizzo, risolvere il contratto senza preavviso e senza indennizzo ed eventualmente richiedere un risarcimento danni nonché l'esonero da rivendicazioni da parte di terzi. Lo stesso vale in caso di fornitura di dati inesatti o incompleti da parte del cliente durante la registrazione.

## 6. Prestazioni a valore aggiunto

### 6.1 Campagne di mobile marketing

#### 6.1.1 Visualizzazione di campagne

La Banca può illustrare al cliente coupon, tessere punti e altre iniziative promozionali (di seguito «campagne») tramite *BancaStato TWINT*; il cliente può visionarle, gestirle e riscuoterle.

Sono presenti tre tipologie di campagne:

- campagne proprie della Banca o del sistema TWINT
- campagne della Banca nelle quali è coinvolto un fornitore terzo («campagne a valore aggiunto»)
- campagne di un fornitore terzo («campagne di fornitori terzi»)

Al cliente viene chiesta, all'interno di BancaStato TWINT, l'autorizzazione esplicita per la visualizzazione, la gestione e la riscossione delle campagne di fornitori terzi e delle campagne a valore aggiunto in *BancaStato TWINT*. Tale autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento. In tal caso, conseguentemente, al cliente non saranno più proposte tramite *BancaStato TWINT* tali tipologie di campagne; inoltre tutte le

campagne di fornitori terzi e le campagne a valore aggiunto saranno definitivamente cancellate, con l'annullamento di agevolazioni e vantaggi connessi.

Per contro, la visualizzazione, la gestione e la riscossione delle campagne proprie della Banca non necessitano di un'approvazione da parte del cliente.

### 6.1.2 Validità temporale delle campagne

La validità delle campagne è subordinata alla visualizzazione sul display dello smartphone all'interno di *BancaStato TWINT*.

Nella maggior parte dei casi si rivela necessario che il cliente le attivi preventivamente per poterle riscuotere. L'attivazione delle campagne può anche essere automatica. Le campagne attivate possono essere disattivate dalla Banca o da TWINT SA qualora non vengano riscosse entro 10 giorni. Molte campagne possono essere riscosse solamente al momento del pagamento tramite *BancaStato TWINT*. I fornitori terzi possono limitare il numero di riscossioni di sconti o di altri vantaggi pecuniari.

Di regola le campagne sono riscosse automaticamente al momento del pagamento del cliente con *BancaStato TWINT*. In taluni casi al cliente spetta il compito di mostrare al rivenditore la campagna all'interno di *BancaStato TWINT* oppure di inserirla direttamente presso un terminale o uno shop online. La procedura è indicata sulla relativa campagna.

### 6.1.3 Condivisione delle campagne

Al cliente può essere concessa la possibilità di inoltrare le campagne ad altri utenti, di riceverle e di condividerle.

## 6.2. Carte clienti

Il cliente può registrare o attivare in *BancaStato TWINT* tessere per collaboratrici e collaboratori, programmi di fidelizzazione della clientela o altre offerte vantaggiose di fornitori terzi (di seguito «carte clienti»). Le carte clienti registrate o attivate possono essere rimosse in ogni momento da parte dei clienti.

La rimozione delle carte clienti può essere eseguita anche da parte della Banca, in caso esse siano scadute o non più disponibili.

Specifiche carte clienti offrono i vantaggi abbinati al loro utilizzo sotto forma di campagne (al netto del consenso fornito del cliente per la visualizzazione di offerte di terzi (v. capitolo 7.1.1)).

Registrando o attivando una carta cliente in BancaStato TWINT viene fornita da parte del cliente un'espressa autorizzazione all'utilizzo della stessa, la quale è di conseguenza automaticamente integrata nel processo di pagamento qualora sia tecnicamente possibile al relativo emittente della carta cliente. È possibile disattivare, da parte del cliente, l'utilizzo della carta cliente in qualsiasi momento.

La registrazione di una carta cliente in BancaStato TWINT consente all'emittente della carta cliente o al soggetto terzo da questi incaricato a norma di legge di ricevere i medesimi dati che avrebbe evinto dall'esibizione fisica della carta cliente.

TWINT SA invia al rivenditore o ai soggetti terzi a lui collegati:

- il numero di identificazione della carta cliente
- a seconda della carta utilizzata, i dati di base sul pagamento (orario, importo, sconti o punti eventualmente assegnati a seguito del suo utilizzo).

L'utilizzo di questi dati è retto unicamente dal rapporto contrattuale tra il cliente e il rivenditore, ergo tra il cliente e i soggetti terzi riconducibili al rivenditore.

### **6.3 Altre prestazioni a valore aggiunto**

La Banca può mettere a disposizione dei clienti in qualsiasi momento altre prestazioni a valore aggiunto in *BancaStato TWINT*.

### **6.4 Responsabilità per le prestazioni a valore aggiunto di fornitori terzi**

Da parte della Banca vi è l'impegno della messa a disposizione delle prestazioni a valore aggiunto in *BancaStato TWINT* in modo corretto e senza garanzia di continuità. Nell'eventualità di interruzioni possono emergere mancati funzionamenti della riscossione automatica di sconti o della raccolta automatica di punti fedeltà durante le fasi di pagamento. Nel contesto della diligenza dovuta e assicurata dalla Banca secondo l'uso commerciale, il cliente accetta l'eventuale danno dovuto a tale genere di interruzioni.

Il fornitore terzo è responsabile per contenuti, offerte e messaggi relativi a campagne di terzi in *BancaStato TWINT*. La Banca non può determinare l'adempimento delle prestazioni da parte dei fornitori terzi; la Banca non è responsabile per campagne la cui riscossione non può avvenire presso fornitori terzi, né per la mancata concessione di agevolazioni o vantaggi legate alla registrazione di carte clienti.

## **7. Obblighi di diligenza**

Per motivi di sicurezza il cliente è chiamato ad adottare un codice NIP che non consenta di essere a lui ricondotto. Occorre rispettare la segretezza del codice NIP; tale codice non va comunicato a terzi oppure conservato insieme allo smartphone. Il codice NIP va immediatamente modificato se emerge il sospetto che terze persone non autorizzate ne siano venute a conoscenza.

Il cliente deve altresì verificare che persone non autorizzate possano manipolare lo smartphone e le relative applicazioni. Vanno adottate da parte del cliente tutte le misure tese a prevenire danni alla dotazione tecnica e alle necessarie applicazioni.

Vige il divieto di *jailbreak* (procedura di "sblocco" che permette di installare software non ufficiali su dispositivi iOS), di configurazione accesso root, di installazione di app non consentite.

La responsabilità dell'utilizzo dello smartphone è del cliente, il quale si fa carico di tutte le conseguenze derivanti dall'impiego di *BancaStato TWINT* sul proprio smartphone.

Il cliente deve contattare immediatamente la Banca in caso di smarrimento, furto, abuso o sospetto di abuso. In presenza di atti punibili (ad es. furto, aggressione, minaccia, ecc.) occorre che il cliente sporga prontamente denuncia agli organi di competenza e collaborare all'accertamento dei fatti e al contenimento del danno.

Il cliente trova elencati nell'estratto conto bancario e in *BancaStato TWINT* gli accrediti e gli addebiti. Eventuali reclami riguardanti transazioni TWINT devono essere inoltrati alla Banca senza indugio non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'estratto conto.

Nell'ambito dei pagamenti P2M eseguiti sul posto presso un rivenditore autorizzato, quest'ultimo può domandare al cliente di presentare il giustificativo elettronico in *BancaStato TWINT*.

## **8. Funzionalità continua non garantita**

La Banca non può riconoscere nessuna garanzia in merito a funzionalità e disponibilità di *BancaStato TWINT*. La Banca può aggiornare, modificare o sviluppare i servizi in qualsiasi momento, nonché interrompere integralmente o parzialmente, senza fornire preavviso, il funzionamento di *BancaStato TWINT* o l'accesso del cliente a *BancaStato TWINT*.

## 9. Durata e disdetta

È data facoltà al cliente in qualsiasi momento di chiedere che il conto TWINT venga chiuso e procedere alla rimozione di *BancaStato TWINT* dal proprio smartphone. Ne consegue la cessazione dei programmi di fedeltà e delle campagne attivate, nonché la cancellazione dei punti fedeltà accumulati, di altri vantaggi e di buoni non ancora riscossi.

## 10. Costi

*BancaStato TWINT* è gratuito (scaricamento, installazione e utilizzo).

## 11. Responsabilità della Banca

La Banca riconosce e si fa carico di danni subiti dal cliente nell'ambito dell'utilizzo abusivo di *BancaStato TWINT* da parte di terzi, a patto che il cliente abbia osservato le condizioni per l'utilizzo di *BancaStato TWINT* e a condizione che non gli si possa attribuire alcuna colpa. Non rientrano nella concezione di «terzi» le persone correlate o legate al cliente (esempio: partner di vita, procuratori, persone che vivono nella stessa economia domestica o che vi partecipano regolarmente). La Banca esclude qualsiasi responsabilità per danni indiretti, mancato guadagno e perdita di dati. La Banca non riconosce danni derivanti dall'utilizzo di *BancaStato TWINT* in modi contrari alla legge o a quanto previsto dalle presenti condizioni di utilizzo. La Banca non si fa carica di

danni dovuti a guasti tecnici e/o interruzioni del funzionamento e che rendono impossibile l'utilizzo di *BancaStato TWINT*.

## **12. Proprietà intellettuale**

Nel corso del contratto al cliente è conferito il diritto, non trasferibile, di utilizzare *BancaStato TWINT*. Il contenuto e l'entità di tale diritto sono deducibili dalle presenti condizioni di utilizzo. I diritti relativi alla proprietà intellettuale sono della Banca o dei terzi legittimati. Qualora il cliente violi i diritti di proprietà intellettuale di terzi e la Banca venga chiamata in causa per questo, il cliente è chiamato a manlevare la Banca.

## **13. Modifica delle condizioni di utilizzo di BancaStato TWINT**

Le presenti condizioni sono state aggiornate a marzo 2024. Qualsiasi modifica o aggiornamento successivi Le saranno resi disponibili presso [www.bancastato.ch/twint](http://www.bancastato.ch/twint). Vi preghiamo di consultare regolarmente il nostro sito per rimanere aggiornati sulle informative attuali. Qualora il cliente non dovesse essere d'accordo con le modifiche apportate è chiamato a disdire i servizi di TWINT della Banca e a disinstallare *BancaStato TWINT* dal suo smartphone.