Milano, 22/09/2025

Proposta di modifica unilaterale dell'Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento e del Contratto di Carta di Debito BBVA ai sensi degli artt. 118 e 126-sexies del d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico bancario)

Gentile Cliente,

Ti contattiamo per informarti che il 9 ottobre 2025 entra in vigore la seconda parte del Regolamento Europeo sui bonifici istantanei (Regolamento UE 2024/886, di seguito anche il "**Regolamento**"), che determina l'introduzione di nuove regole e servizi associati all'esecuzione dei bonifici. La Banca deve quindi modificare le condizioni contrattuali in vigore per recepire le nuove previsioni del Regolamento.

La Banca ha inoltre ritenuto di modificare altre clausole della documentazione contrattuale relativa al Conto Corrente BBVA e alla Carta di Debito BBVA da te sottoscritta. Tutte queste ulteriori modifiche hanno come unico obiettivo di aggiornare ed integrare alcune clausole già presenti nella documentazione contrattuale per renderle più chiare, precise e coerenti, in conformità agli obiettivi della normativa di trasparenza e alle indicazioni della Banca d'Italia.

Le modifiche non riguardano in nessun caso le condizioni economiche applicabili al Conto Corrente BBVA e alla Carta di Debito BBVA.

Per facilitare la comprensione degli interventi, di seguito è riportata una sintesi delle principali modifiche apportate:

- la Sezione I riassume tutte le modifiche rese necessarie dall'entrata in vigore della seconda parte del Regolamento;

- la Sezione II riassume tutte le ulteriori modifiche introdotte dalla Banca per rendere maggiormente chiare, precise e coerenti alcune previsioni della documentazione contrattuale del Conto Corrente BBVA e della Carta di Debito BBVA.

In allegato a questa comunicazione puoi inoltre consultare l'elenco completo delle clausole oggetto di modifica, con evidenza del nuovo testo in **grassetto** e delle eliminazioni in formato ~~barrato~~.

Tutte le altre condizioni della documentazione contrattuale del Conto Corrente BBVA e della Carta di Debito BBVA restano invariate. Puoi sempre consultare la versione più aggiornata della

documentazione contrattuale nella sezione “Trasparenza” di www.bbva.it, oppure richiederla al nostro Servizio Clienti.

Le modifiche richieste dall’entrata in vigore della seconda parte del Regolamento Europeo sui bonifici istantanei entreranno in vigore a partire dal **09/10/2025**.

Tutte le ulteriori modifiche si intenderanno accettate ed entreranno in vigore decorsi due mesi dalla data di ricezione di questa comunicazione, in conformità a quanto previsto dagli artt. 118 e 126-sexies del Testo Unico Bancario e dalla documentazione contrattuale da te sottoscritta.

Ti ricordiamo che puoi recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale con la Banca prima di tali date senza spese e con applicazione, in fase di chiusura del rapporto, delle condizioni previste precedentemente alle modifiche.

Ti informiamo, infine, che **la Succursale italiana di BBVA si è trasferita in Corso Vittorio Emanuele II n. 9, 20122 Milano**. Ti consigliamo comunque di utilizzare i canali digitali a tua disposizione per contattare la Banca più rapidamente (numero di telefono ed email del servizio clienti, funzione “I miei messaggi” dell’app BBVA, indirizzi email e PEC dedicati alla ricezione dei reclami), ma se avessi bisogno di inviare documentazione a mezzo posta, fai riferimento a questo nuovo indirizzo:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. - Succursale italiana

Corso Vittorio Emanuele II n. 9

20122 - Milano

Con i nostri migliori saluti

BBVA – Succursale italiana

Sintesi delle principali modifiche

Sezione I - Modifiche richieste dall'entrata in vigore della seconda parte del Regolamento Europeo sui bonifici istantanei

1. Che cos'è un bonifico istantaneo?

Il bonifico istantaneo è un bonifico in euro SEPA che può essere effettuato 24 ore su 24 e in qualsiasi giorno naturale.

La differenza principale tra i bonifici istantanei e quelli ordinari è che i bonifici istantanei sono ricevuti dal beneficiario entro 10 secondi dalla disposizione dell'ordine. I bonifici ordinari sono invece accreditati al beneficiario al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo alla disposizione dell'ordine.

Puoi eseguire operazioni di bonifico istantaneo in Euro all'interno dei Paesi che compongono lo Spazio Economico Europeo, composto da 30 Paesi: i membri dell'Unione Europea (27) più Norvegia, Islanda e Liechtenstein. Naturalmente, le operazioni di pagamento all'interno dell'Italia sono incluse.

2. Quali commissioni possono essere applicate ai bonifici istantanei?

Le commissioni addebitate dalla Banca per l'invio e la ricezione di bonifici istantanei non possono in nessun caso superare le commissioni addebitate per l'invio e la ricezione di bonifici ordinari SEPA in Euro mediante lo stesso canale. La Banca non applica commissioni per l'invio e la ricezione degli ordini di bonifico SEPA in Euro.

3. Quando si considera ricevuto dalla Banca l'ordine di bonifico istantaneo?

L'ordine di bonifico istantaneo si considera ricevuto nel momento in cui viene impartito tramite il sito web o l'app BBA.

4. Quali sono i limiti di importo per i bonifici istantanei?

Potrai stabilire dal sito web e dall'app BBVA un limite massimo personalizzato per effettuare operazioni di bonifico, tanto ordinario quanto istantaneo. Questi limiti potranno essere giornalieri o per operazione.

La Banca applica già dei limiti per l'esecuzione dei bonifici che puoi consultare in qualsiasi momento sul sito web e sull'app BBVA. A partire dall'applicazione del Regolamento, potrai modificarli con le modalità indicate nell'app BBVA entro il limite massimo stabilito dalla Banca per finalità di protezione dei clienti da possibili frodi, che potrai consultare sul sito web o sull'app BBVA. Questi limiti sono i seguenti:

- Importo massimo giornaliero trasferibile tramite operazioni di bonifico SEPA (ordinario e istantaneo): 10.000 Euro;

- Importo massimo per operazione di bonifico SEPA ordinario: 10.000 Euro;

- Importo massimo per operazione di bonifico istantaneo: 1.000 Euro. L'importo massimo per operazione di bonifico istantaneo potrà essere aumentato fino a 5.000 Euro con le modalità indicate nell'app BBVA. La modifica, una volta richiesta, è valida per 48 ore o fino all'esecuzione di un'operazione di bonifico istantaneo di qualsiasi importo, se precedente. Potrai richiedere di modificare questo limite al massimo una volta al giorno.

Se impartisci un ordine di bonifico che supera l'importo stabilito, la Banca non lo eseguirà, ma ti informerà e ti comunicherà come modificare l'importo fino al limite massimo stabilito per finalità di protezione dei clienti da possibili frodi di cui sopra. Se hai bisogno di effettuare un'operazione specifica per importo superiore a tale limite, puoi richiedere l'aumento del limite contattando la Banca con le modalità indicate nella sezione di modifica dei limiti dell'app BBVA. La modifica sarà efficace alla data da te indicata, e in ogni caso decorsi almeno due giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte della Banca, per garantirti maggiore protezione da possibili frodi. Qualora tu abbia urgenza di eseguire l'operazione, puoi rinunciare al termine di due giorni lavorativi contattando la Banca, dopo avere inviato la richiesta di aumento dei limiti. Una volta approvata, la modifica è valida per 48 ore decorrenti dalla data da te indicata o fino all'esecuzione di un'operazione di bonifico di qualsiasi importo, se precedente.

BBVA consiglia di adattare i limiti di bonifico alla tua operatività abituale quale modo efficace per proteggerti dalle frodi.

5. Che cos'è il servizio di verifica del beneficiario di un bonifico?

Si tratta di un servizio gratuito che, a partire dall'entrata in vigore della seconda parte del Regolamento, sarà fornito sia per i bonifici ordinari che per quelli istantanei. La Banca fornisce il servizio di verifica del beneficiario subito dopo che hai fornito l'identificativo del conto di pagamento del beneficiario (IBAN) e le informazioni sul beneficiario (nome e cognome o ragione sociale) e prima di autorizzare il bonifico. Le operazioni di pagamento effettuate tra conti BBVA con identici titolari (coincidenza tra pagatore e beneficiario) sono considerate giroconti e non bonifici, e pertanto la Banca non fornisce il servizio di verifica del beneficiario.

Ai sensi del servizio, la banca del beneficiario - su richiesta di BBVA - verificherà se l'IBAN corrisponde al nome del beneficiario da te indicato e ci informerà del risultato. Questa informazione ti sarà quindi trasmessa, con tre possibili scenari:

(i) se c'è una corrispondenza esatta tra il nome del beneficiario e l'IBAN fornito, ti informeremo del risultato e potrai autorizzare il bonifico;

(ii) se il nome del beneficiario da te indicato corrisponde quasi esattamente a quello del titolare dell'IBAN, ti indicheremo il nome del beneficiario associato all'IBAN del conto di pagamento;

(iii) se il nome del beneficiario da te indicato non corrisponde al titolare dell'IBAN, ti informeremo di ciò.

Nei casi (ii) e (iii) di cui sopra, ossia quando il nome del beneficiario non corrisponde o corrisponde parzialmente con il titolare dell'IBAN fornito, BBVA ti informerà che l'autorizzazione del bonifico potrebbe comportare il trasferimento di fondi su un conto di pagamento non intestato al beneficiario da te indicato. Pertanto, in questi casi devi prestare particolare attenzione all'autorizzazione o meno dell'operazione, in quanto i bonifici sono ordini di pagamento irrevocabili.

Se la Banca non ha adempiuto ai suoi obblighi nella prestazione del servizio di verifica del beneficiario e hai effettuato il bonifico sulla base delle informazioni fornite, la Banca verificherà quanto accaduto. Se, a seguito di tali verifiche, è corretto procedere in tal senso, la Banca provvederà a rimborsarti l'importo del bonifico senza ritardo.

Per fornire il servizio di verifica del beneficiario, i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione del bonifico possono trattare i dati del beneficiario (nome, cognome, ragione sociale e IBAN). Nei casi in cui non vi sia una corrispondenza esatta tra il nome fornito dall'ordinante e quello registrato dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, è possibile comunicare all'ordinante tale nome. Il trattamento effettuato in occasione della verifica del beneficiario di un bonifico si basa sull'obbligo di legge stabilito dal Regolamento, che impone ai prestatori di servizi di pagamento l'obbligo di offrire un servizio di verifica della corrispondenza tra il nome del beneficiario e l'IBAN, al fine di evitare pagamenti errati o fraudolenti.

6. Che cos'è il servizio di conferma dell'avvenuta esecuzione del pagamento?

Questo servizio, gratuito, è riservato esclusivamente ai bonifici istantanei. la Banca ti confermerà l'avvenuto trasferimento dei fondi al beneficiario. BBVA riceve tale conferma dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario e il tempo di risposta è molto breve. Se non riceve tale conferma, la Banca ti riaccrediterà l'importo del bonifico sul tuo conto BBA.

Sezione II - Ulteriori modifiche con finalità di trasparenza

1. Modifiche alla documentazione contrattuale del Conto Corrente BBVA

1.1 Foglio Informativo Conto Corrente BBVA

Tempi massimi di chiusura del Conto Corrente BBVA

Si chiarisce che il termine massimo di un giorno per la chiusura del conto corrente in caso di esercizio del recesso da parte del cliente trova applicazione solo se si utilizza la procedura automatica di chiusura dall'area riservata BBVA e al conto non sono associati servizi accessori che devono essere chiusi o modificati per procedere alla chiusura del conto corrente (ad esempio: presenza di un conto titoli o di uno o più conti deposito associati al conto corrente che devono essere chiusi, addebito delle rate di uno o più finanziamenti BBVA sul conto corrente con necessità di concordare una diversa modalità di rimborso dei prestiti). In tutti gli altri casi, i tempi massimi di chiusura del conto corrente sono pari a 25 giorni lavorativi dalla data in cui il cliente ha trasmesso alla Banca tutte le informazioni / compiuto tutte le azioni richieste al fine di chiudere o modificare i servizi accessori collegati al conto.

Portabilità

Si chiarisce che se il cliente richiede la chiusura del Conto Corrente BBVA nell'ambito della procedura di portabilità di cui agli artt. 126-quinquiesdecies e seguenti del Testo Unico Bancario e al conto sono associati servizi accessori che devono essere chiusi o modificati per poter procedere alla chiusura definitiva del conto corrente (ad esempio: presenza di un conto titoli o di uno o più conti deposito associati al conto corrente che devono essere chiusi, addebito delle rate di uno o più finanziamenti BBVA sul conto corrente con necessità di concordare una diversa modalità di rimborso dei prestiti), per la definitiva chiusura del conto corrente potrebbero essere necessari più giorni.

1.2 Foglio Informativo sui servizi di pagamento accessori al Conto Corrente BBVA

Orario limite per disporre ordini di bonifico

Si chiarisce che qualsiasi ordine di bonifico disposto dal cliente diventa irrevocabile nel momento in cui l'ordine è inserito nell'area riservata BBVA, con conseguente impossibilità per il cliente di chiederne successivamente la revoca, anche prima dello scadere dell'orario limite entro il quale l'ordine di pagamento si considera ricevuto nel giorno di sua disposizione.

1.3 Informazioni europee di base sul credito ai consumatori - Servizio Pay&Plan

Accesso ai sistemi di informazioni creditizie - Sezione "Consultazione di una banca dati"

Si chiarisce che la Banca, ai fini dell'offerta del servizio Pay&Plan, accede ai sistemi di informazioni creditizie indicati nell'Allegato all'Informativa sulla protezione dei dati personali consultabile su www.bbva.it al fine di valutare se e in che misura consentire al cliente di utilizzare il servizio Pay&Plan in fase di sottoscrizione del Contratto e, successivamente, con periodicità mensile.

1.4 Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento

Comunicazioni periodiche (Articolo 33)

Si chiarisce che la Banca, con periodicità mensile, invia al cliente un prospetto riepilogativo degli interessi, creditori e debitori, maturati sul saldo del conto corrente nel mese precedente.

Custodia degli strumenti e servizi di pagamento (Articolo 43)

Sono state incluse le seguenti ulteriori indicazioni che il cliente deve seguire per garantire la sicurezza degli strumenti e servizi di pagamento in suo possesso:

- non aprire alcun file o link ricevuto via e-mail o tramite altri sistemi di comunicazione digitali–ivi inclusi gli SMS – qualora la comunicazione contenga elementi sospetti o provenga da utenti sconosciuti. La Banca non invia mai ai clienti link via SMS. La Banca non chiederà mai ai propri clienti di comunicare per intero, confermare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare. In caso di ricezione di un'e-mail o di un SMS apparentemente proveniente da BBVA il cui contenuto richiede di inserire, comunicare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare, si tratta di una frode. Il cliente deve pertanto ignorare tali comunicazioni e informare la Banca della loro ricezione il prima possibile. Occorre inoltre sempre verificare che il testo degli SMS inviati dalla Banca corrisponda all'operazione che si sta eseguendo quando gli stessi riportano una chiave dinamica o una password. Il cliente non deve mai fornire alcun dato a terzi;

- quando riceve una chiamata proveniente, anche solo in apparenza, dalla Banca, il cliente deve verificare di avere ricevuto, attraverso la funzione di messaggistica istantanea in-app "I miei messaggi", la comunicazione di contatto che la Banca invia sempre prima di contattare telefonicamente i clienti.

Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite (Articoli 47, 48 e 49)

Le clausole contrattuali in materia di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite sono state riviste, in ottica di maggiore chiarezza e precisione, al fine di:

- chiarire che il cliente, in caso di operazioni di pagamento non autorizzate eseguite con uno strumento di pagamento smarrito, rubato, o acquisito mediante appropriazione indebita da terzi, è in generale responsabile per le perdite derivate da tali operazioni fino a massimo 50 Euro salvo in caso in cui gli sia stato impossibile accorgersi dello smarrimento, del furto o

dell'appropriazione indebita dello strumento prima che avvenissero le operazioni di pagamento non autorizzate, oppure se la perdita è ascrivibile alla Banca o a un dipendente o un ente cui la Banca abbia esternalizzato determinate attività. In questi ultimi casi, il cliente non sopporta alcuna perdita;

- chiarire, in via generale con riferimento a qualsiasi operazione di pagamento non autorizzata, che il cliente: (a) è esente da qualsiasi responsabilità se la Banca non ha richiesto la procedura di autenticazione forte per eseguire le operazioni non autorizzate; (b) in caso di applicazione dell'autenticazione forte, è sempre illimitatamente responsabile in caso di sua frode o negligenza grave nell'inadempimento agli obblighi di custodia delle credenziali e chiavi di sicurezza e/o agli obblighi di immediata segnalazione delle operazioni non autorizzate alla Banca;

- chiarire che il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita, può richiederne la rettifica comunicandolo senza indugio alla Banca per iscritto, che può chiedere documentazione o informazioni aggiuntive a supporto della richiesta. La comunicazione deve in ogni caso essere effettuata entro e non oltre 13 mesi dalla data in cui l'operazione è stata eseguita, pena l'inammissibilità della richiesta di rettifica. Il termine di 13 mesi non opera se la Banca non ha fornito o messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione di pagamento;

- chiarire e meglio dettagliare la procedura che la Banca segue quando riceve una segnalazione di operazione non autorizzata, nonché le relative tempistiche. La procedura si articola come segue:

  (i) ricevuta una segnalazione di operazione non autorizzata, la Banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui riceve la segnalazione, accreditando l'importo sul Conto Corrente BBVA del cliente. In caso di motivato sospetto di frode del cliente, la Banca può sospendere il rimborso dandone tempestiva comunicazione al cliente e alla Banca d'Italia;

  (ii) il rimborso di cui al punto precedente non pregiudica la possibilità per la Banca di dimostrare che l'operazione era stata correttamente autorizzata, o che il cliente ha permesso l'esecuzione dell'operazione violando con colpa grave gli obblighi di custodia delle credenziali e chiavi di sicurezza e/o gli obblighi di immediata segnalazione delle operazioni non autorizzate alla Banca. In questo caso la Banca ha il diritto di richiedere al cliente e ottenere la restituzione dell'importo eventualmente già rimborsato, ovvero di sospendere il rimborso se non ancora eseguito.

Per svolgere queste analisi, la Banca può chiedere al cliente di fornire entro un tempo ragionevole, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio, SMS o e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relative all'operazione non autorizzata. Se il cliente non fornisce tali informazioni e documenti entro i tempi indicati, la Banca svolge le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso;

(iii) se la Banca, al termine delle analisi di cui al punto precedente, ritiene l'operazione correttamente autorizzata, può procedere, entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'operazione non autorizzata, al riaddebito dell'importo dell'operazione mediante addebito del Conto Corrente BBVA, comunicando al cliente le ragioni per il rifiuto del rimborso. Il cliente, se non concorda con le motivazioni della Banca, può sempre presentare un reclamo e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre il cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia;

- chiarire, fatto salvo quanto disposto dai punti precedenti, che la Banca è responsabile della corretta esecuzione degli ordini di pagamento disposti dal cliente. Qualora sia responsabile ai sensi delle clausole contrattuali qui sintetizzate, la Banca provvede senza indugio a riportare il Conto Corrente BBVA nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non fosse avvenuta o fosse stata correttamente eseguita. La Banca è inoltre responsabile nei confronti del cliente di tutte le spese e interessi a lui imputati a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca non può, in nessun caso, essere ritenuta responsabile se la mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento è dovuta a caso fortuito o forza maggiore, ovvero all'adempimento di obblighi imposti dalla normativa nazionale ed europea. La Banca, anche in caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento indipendente dalla sua responsabilità, si adopera senza indugio, su richiesta del cliente, per rintracciarla ed informa il cliente del risultato senza addebitargli alcuna spesa per tale servizio.

Servizio Pay&Plan (Articolo 51)

Si chiarisce, analogamente a quanto fatto nelle Informazioni Europee di Base sul credito ai consumatori del servizio, che la Banca accede ai sistemi di informazioni creditizie indicati nell'Allegato all'Informativa sulla protezione dei dati personali consultabile su www.bbva.it, al fine di valutare se e in che misura consentire al cliente di utilizzare il servizio Pay&Plan: (i) in fase di sottoscrizione del Contratto; e, successivamente; (ii) con periodicità mensile, potendo decidere di non presentare alcuna proposta di rateizzazione al cliente se il suo merito creditizio non è ritenuto sufficiente.

Diritto di BBVA di cessare la prestazione del servizio Pay&Plan (Articolo 57)

È stata eliminata la previsione che consentiva alla Banca di interrompere la prestazione del servizio e chiedere il pagamento immediato di tutte le somme dovute e non pagate in relazione agli utilizzi già attivati in caso di rifiuto da parte del cliente di fornire la documentazione necessaria a determinare la sua situazione finanziaria.

2. Carta di Debito BBVA

2.1 Foglio Informativo Carta di Debito BBVA

Limite massimo di importo per i pagamenti con carta

Si precisa che il limite di spesa giornaliero per operazioni di pagamento con carta può essere aumentato all'interno dell'area riservata BBVA fino a un importo massimo di Euro 3.000.

2.2 Contratto di Carta di Debito BBVA

Costituzione di un deposito cauzionale mediante Carta di Debito BBVA (Articolo 7)

Si chiarisce che se il cliente utilizza la carta per costituire un deposito cauzionale (ad esempio, per noleggiare un autoveicolo):

- a fronte dell'autorizzazione dell'operazione di pagamento con cui è costituito il deposito cauzionale, la Banca addebita l'importo corrispondente sul Conto Corrente BBVA;

- se riceve dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario la conferma dello svincolo del deposito cauzionale, la Banca provvede a riaccreditare immediatamente il relativo importo sul Conto Corrente BBVA. In assenza di comunicazione da parte del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, la Banca riaccredita l'importo sul Conto Corrente decorsi 60 giorni dall'esecuzione dell'operazione di pagamento con cui è costituito il deposito cauzionale;

- se riceve dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario la conferma dell'addebito, totale o parziale, dell'importo oggetto del deposito cauzionale, la Banca provvede a confermare - totalmente o parzialmente - l'addebito precedentemente eseguito, provvedendo, in caso di addebito parziale, al riaccredito sul Conto Corrente BBVA dell'importo non incamerato dal beneficiario a titolo di cauzione.

Custodia degli strumenti e servizi di pagamento (Articolo 11)

Analogamente a quanto fatto per l'Accordo Quadro, sono state incluse le seguenti ulteriori azioni che il cliente deve eseguire per garantire la sicurezza della Carta di Debito e dei relativi dati e credenziali:

- non aprire alcun file o link ricevuto via e-mail o tramite altri sistemi di comunicazione digitali–ivi inclusi gli SMS – qualora la comunicazione contenga elementi sospetti o provenga da utenti sconosciuti. La Banca non invia mai ai clienti link via SMS. La Banca non chiederà mai ai propri clienti di comunicare per intero, confermare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca. In caso di ricezione di un'e-mail o di un SMS apparentemente proveniente da BBVA il cui contenuto richiede di inserire, comunicare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca, si tratta di una frode. Il cliente deve pertanto ignorare tali comunicazioni e informare la Banca della loro ricezione. Occorre inoltre sempre verificare che il testo degli SMS inviati dalla Banca corrisponda all'operazione che si sta eseguendo quando gli stessi riportano una chiave dinamica o una password. Il cliente non deve mai fornire alcun dato a terzi;

- quando riceve una chiamata proveniente, anche solo in apparenza, dalla Banca, il cliente deve verificare di avere ricevuto, attraverso la funzione di messaggistica istantanea in-app "I miei messaggi", la comunicazione di contatto che la Banca invia sempre prima di contattare telefonicamente i clienti.

Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite (Articolo 13)

Si chiarisce che alle operazioni con Carta di Debito BBVA non autorizzate o non correttamente eseguite si applicano le stesse regole previste per le altre operazioni di pagamento nell'Accordo Quadro (si veda la precedente sezione relativa al Conto Corrente BBVA "*Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite (Articoli 47, 48 e 49)*").

Elenco completo delle modifiche

Conto Corrente BBVA	
Clausola oggetto di modifica	**Nuovo testo contrattuale**
Foglio Informativo Conto Corrente BBVA Sezione “Termini massimi per la chiusura del rapporto contrattuale”	Il periodo massimo per la chiusura del conto corrente è pari a 1 giorno a partire dalla ricezione da parte della banca della comunicazione di recesso del cliente**, qualora il cliente utilizzi la procedura automatica di chiusura del conto accessibile tramite l’area riservata BBVA e al conto non siano associati servizi accessori che richiedono la relativa chiusura o modifica per poter procedere alla chiusura definitiva del conto corrente (ad esempio: presenza di un conto titoli o di uno o più conti deposito associati al conto corrente che devono essere chiusi, addebito delle rate di uno o più finanziamenti BBVA sul conto corrente con necessità per il cliente di concordare con la Banca una diversa modalità di rimborso dei prestiti conseguente alla chiusura del conto corrente). In questi casi, i tempi massimi di chiusura del conto corrente sono pari a 25 giorni lavorativi dalla data in cui il cliente ha trasmesso alla Banca tutte le informazioni / compiuto tutte le azioni richieste al fine di chiudere o modificare i servizi accessori collegati al conto.**
Foglio Informativo Conto Corrente BBVA Sezione “Termine massimo previsto dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento”	I consumatori possono trasferire facilmente i servizi di pagamento e il conto da una banca all'altra conformemente alle disposizioni del decreto-legge n. 37 del 15 marzo 2017. Il trasferimento avviene gratuitamente entro dodici (12) giorni lavorativi: **tuttavia, qualora al conto siano associati servizi accessori che richiedono la relativa chiusura o modifica per poter procedere alla chiusura definitiva del conto corrente (ad esempio: presenza di un conto titoli o di uno o più conti deposito associati al conto corrente che devono essere chiusi, addebito delle rate di uno o più finanziamenti BBVA sul conto corrente con necessità per il cliente di concordare con la Banca una diversa modalità di rimborso dei prestiti conseguente alla chiusura del conto corrente),** ~~per alcuni servizi associati al conto (ad es. il finanziamento)~~ **per la definitiva chiusura del conto** potrebbero essere necessari più giorni. Il consumatore avrà il diritto di ottenere gratuitamente, per un periodo di sei (6) mesi dall'autorizzazione al trasferimento, le informazioni pertinenti in merito al trasferimento e a qualsiasi addebito diretto e bonifico ricorrente relativo al conto di pagamento chiuso.
Foglio Informativo sui servizi accessori al Conto Corrente BBVA	**Importo massimo giornaliero trasferibile tramite operazioni di bonifico SEPA (ordinario e istantaneo): 10.000 €** **Importo massimo per ciascuna operazione di bonifico SEPA ordinario: 10.000 €**

Sezione “Importo massimo delle operazioni di bonifico”	**Importo massimo per ciascuna operazione di bonifico istantaneo: 1.000 €. L’importo massimo per operazione di bonifico istantaneo può essere aumentato fino a 5.000 € con le modalità indicate nell’app BBVA. La modifica, una volta eseguita, è valida per 48 ore o fino all’esecuzione di un’operazione di bonifico istantaneo di qualsiasi importo, se precedente. Il Cliente può richiedere di modificare questo limite al massimo una volta al giorno.** **Se il Cliente ha necessità di eseguire un’operazione di bonifico SEPA (ordinario o istantaneo) di importo maggiore rispetto ai limiti massimi di cui sopra, potrà richiedere un aumento degli stessi contattando la Banca con le modalità indicate nella sezione di modifica dei limiti dell’app BBVA. La modifica sarà efficace alla data indicata dal Cliente, e in ogni caso decorsi almeno due giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte della Banca. Qualora abbia urgenza di eseguire l’operazione, il cliente può rinunciare al termine di due giorni lavorativi contattando la Banca, dopo avere inviato la richiesta di aumento dei limiti, con le stesse modalità sopra indicate. Una volta approvata, la modifica è valida per 48 ore decorrenti dalla data indicata dal Cliente o fino all’esecuzione di un’operazione di bonifico di qualsiasi importo, se precedente.**
Foglio Informativo sui servizi accessori al Conto Corrente BBVA Termini e condizioni economiche, sezione “Orario limite”	Orario limite per **considerare** gli ordini di pagamento **come ricevuti nella medesima giornata lavorativa di disposizione**. 21:00. Se l'ordine di pagamento viene ricevuto dalla banca oltre l’orario limite, sarà considerato come ricevuto il giorno lavorativo successivo. Nel caso di bonifici istantanei, l'esecuzione del pagamento avverrà subito dopo la ricezione dell'ordine di pagamento anche se l’ordine di pagamento è ricevuto oltre l’orario limite. **Fermo quanto sopra, ciascun ordine di bonifico diviene irrevocabile nel momento in cui lo stesso è ricevuto dalla Banca, con conseguente impossibilità per il cliente di chiederne successivamente la revoca, anche prima dello scadere del riferito orario limite.**
Informazioni europee di base sul credito ai consumatori - Servizio Pay&Plan Sezione “Consultazione di una banca dati”	SÌ. **La Banca accede ai sistemi di informazioni creditizie indicati nell’Allegato all’Informativa sulla protezione dei dati personali consultabile su www.bbva.it, al fine di valutare se e in che misura consentire al cliente di utilizzare il Servizio: (i) in fase di sottoscrizione del Contratto; e, successivamente; (ii) con periodicità mensile.**

Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 8 - Diritto di recesso	Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza preavviso. In tal caso, la Banca provvederà a chiudere il Conto entro **il termine massimo indicato nel Foglio Informativo del Conto Corrente BBVA** ~~24 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente~~, rendendo disponibile al Cliente il saldo del Conto con le modalità che saranno **tempo per tempo disponibili** ~~indicate dal Cliente~~ (ad esempio, bonifico su un altro conto intestato al Cliente). La chiusura del Conto non comporta commissioni o spese per il Cliente. Il recesso dal Contratto determinerà inoltre la risoluzione del Contratto relativo alla carta di debito, conformemente ai termini e alle condizioni stabiliti in tale contratto. BBVA avrà facoltà di recedere dal Contratto tramite l'invio di una comunicazione al Cliente con un preavviso di due mesi. All'esito di tale periodo, laddove sul Conto vi sia un saldo positivo, questo non maturerà più interessi a favore del Cliente e sarà a sua disposizione; la Banca renderà disponibile l'intero importo al Cliente, che dovrà comunicare le modalità tramite le quali intende ricevere le somme di denaro, tra quelle tempo per tempo disponibili (ad esempio, bonifico su un altro conto intestato al Cliente). Il suddetto preavviso non sarà obbligatorio qualora la Banca eserciti il proprio diritto di recesso per un motivo giustificato. La Banca ha altresì il diritto di recedere dal contratto laddove: (i) il Conto abbia un saldo pari a zero o negativo e non sia stato oggetto di alcuna movimentazione in accredito o in addebito per almeno ventiquattro (24) mesi; o (ii) il cliente cessi di essere residente in Italia.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 31 - Interessi	Sul Conto ~~non~~ maturano interessi a favore del Cliente **nella misura indicata nel foglio informativo "Conto corrente BBVA", che costituisce il frontespizio del presente Contratto e ne è parte integrante ed essenziale**.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 33 - Comunicazioni periodiche	BBVA invierà al Cliente estratti conto trimestrali recanti l'elenco delle transazioni effettuate nel periodo di riferimento. **La Banca invierà inoltre al cliente, con periodicità mensile, un prospetto riepilogativo degli interessi, creditori e debitori, maturati sul saldo del conto corrente nel mese precedente.** Su base annuale, BBVA trasmetterà inoltre al Cliente il riepilogo di tutte le spese sostenute durante il periodo di riferimento, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile. Tale riepilogo indicherà tutti gli interessi e le spese connessi al Conto sostenuti dal Cliente, nonché, in caso di sconfinamenti, il tasso di interesse applicato e l'importo totale degli interessi addebitati nel periodo di riferimento.

	In caso di variazione delle condizioni economiche applicabili al Conto durante il periodo di riferimento, la Banca fornirà annualmente al Cliente anche una versione aggiornata della documentazione precontrattuale relativa al Contratto. Il Cliente potrà presentare opposizione scritta al contenuto degli estratti Conto entro sessanta (60) giorni da quando ha ricevuto il documento. Se la Banca non riceve nessuna richiesta di chiarimenti od obiezioni entro tale termine, l'estratto conto sarà considerato tacitamente accettato dal Cliente. BBVA conserverà la documentazione e le informazioni relative al Contratto per dieci (10) anni dalla data in cui il documento è stato creato o l'informazione è stata ricevuta. BBVA non applicherà alcun costo al Cliente per l'invio dell'estratto conto e della documentazione che BBVA ha l'obbligo di fornire ai sensi della normativa applicabile. Tuttavia, la Banca potrà applicare una commissione al Cliente qualora quest'ultimo richieda di ricevere le informazioni previste dalla normativa con frequenza maggiore di quella prevista oppure chieda di ricevere informazioni ulteriori a quelle previste dalla normativa. Le eventuali commissioni applicabili in questo caso sono indicate nel foglio informativo "Conto Corrente BBVA".
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 34 - Servizi di pagamento disponibili in relazione al Conto	Per operazione di pagamento si intende un'operazione, disposta dal pagatore (o per suo conto) o dal beneficiario, che consiste nel deposito, trasferimento o prelievo di fondi, indipendentemente da qualsiasi obbligo sussistente tra il pagatore e il beneficiario. Il Cliente può eseguire le seguenti principali operazioni di pagamento connesse al Conto: ■ Prelievo di contante: questo servizio consente al Cliente di prelevare le somme depositate sul Conto. ■ Addebiti diretti: con l'addebito diretto il Cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca il trasferimento di una somma di denaro dal Conto del Cliente a quello del beneficiario. Il Cliente può consultare i dati sugli addebiti diretti effettuati sul Conto attraverso i mezzi di comunicazione a distanza disponibili ai sensi della Sezione II. Il Cliente può inoltre richiedere a BBVA di: a) limitare il pagamento di addebiti diretti a un importo massimo specifico, a una determinata frequenza o entrambe le opzioni; b) bloccare qualsiasi addebito diretto. ■ Bonifici nell'area SEPA: operazioni di pagamento in Euro eseguite su ordine di un pagatore, nell'area SEPA. Consistono nell'accreditare un determinato importo sul conto del beneficiario dell'ordine, addebitandolo sul conto del pagatore. Il Cliente può essere il pagatore (sul cui Conto viene addebitato

	l'importo del bonifico) o il beneficiario (sul cui Conto viene accreditato l'importo del bonifico). ■ Bonifico istantaneo nell'area SEPA: si tratta di una operazione di pagamento in Euro, nell'area SEPA, analoga a quella di cui al punto precedente. La caratteristica distintiva del bonifico istantaneo è il fatto che **può essere effettuato 24 ore su 24 e in qualsiasi giorno naturale ed è ricevuto dal beneficiario entro 10 secondi dalla disposizione dell'ordine. I bonifici ordinari sono invece accreditati al beneficiario al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo alla disposizione dell'ordine.** ~~l'addebito sul conto del pagatore e l'accredito sul conto del beneficiario sono immediati~~. **La Banca informa il Cliente gratuitamente se l'importo dell'operazione è stato messo a disposizione del beneficiario sul suo conto di pagamento immediatamente dopo aver ricevuto la conferma del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario. La conferma è eseguita nell'arco di secondi attraverso lo stesso canale utilizzato per disporre l'ordine di pagamento. Se la Banca non conferma che il beneficiario ha ricevuto il bonifico, l'importo sarà accreditato nuovamente sul Conto Corrente.** BBVA non offre servizi di conversione di valuta connessi ai servizi di pagamento offerti. Il Cliente può inoltre richiedere alla Banca di avvalersi del servizio di informazione sui conti, ovvero del servizio di pagamento che consente al Cliente di ricevere informazioni relative a più conti di pagamento di cui è titolare in modo integrato, attraverso un unico canale online. Tuttavia, in questo caso, la Banca fornirà al Cliente le pertinenti informazioni precontrattuali e chiederà al Cliente di sottoscrivere un contratto separato.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 37-bis - Servizio di verifica del beneficiario	**Il servizio di verifica del beneficiario viene fornito gratuitamente dalla Banca al Cliente che intende inviare un bonifico, ordinario o istantaneo.** **La Banca fornisce il servizio di verifica del beneficiario subito dopo che il Cliente ha fornito l'identificativo del conto di pagamento del beneficiario (IBAN) e le informazioni sul beneficiario (nome e cognome o ragione sociale, di seguito "nome del beneficiario") e prima di autorizzare il bonifico. La Banca fornisce al Cliente il servizio di verifica del beneficiario indipendentemente dal canale utilizzato.** **Quando il Cliente inserisce nell'ordine di pagamento il nome del beneficiario e l'IBAN del conto di pagamento, la Banca fornisce un servizio per verificare che l'IBAN del destinatario del bonifico corrisponda al nome del beneficiario.** **La banca del beneficiario verificherà se l'IBAN corrisponde al nome del beneficiario fornito dal Cliente e informerà la Banca del risultato. Questa informazione sarà trasmessa al Cliente da BBVA, con 3 possibili scenari:**

	1. Se il nome del beneficiario fornito dal Cliente corrisponde esattamente al titolare dell'IBAN fornito, la Banca informerà il Cliente del risultato e il Cliente potrà autorizzare il bonifico. **2. Se il nome del beneficiario fornito dal Cliente corrisponde quasi esattamente al titolare dell'IBAN, la Banca indicherà il nome del beneficiario associato all'IBAN fornito dal Cliente.** **3. Se il nome del beneficiario fornito dal Cliente non corrisponde al titolare dell'IBAN, BBVA informerà il Cliente.** **Nei casi 2 e 3 di cui sopra, ossia quando il nome del beneficiario non corrisponde o coincide parzialmente con l'intestatario dell'IBAN fornito, BBVA informerà il Cliente che l'autorizzazione del bonifico potrebbe comportare il trasferimento di fondi su un conto di pagamento non intestato al beneficiario indicato dal Cliente. Pertanto, in questi casi, il Cliente deve prestare particolare attenzione all'autorizzazione o meno dell'operazione, perché una volta effettuato, il pagamento non potrà essere revocato.** **Quando avvia un pagamento tramite un servizio o prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento che non richiede di inserire l'IBAN o il nome del beneficiario, la Banca comunicherà al Cliente l'alias o il nome del beneficiario, in modo che il Cliente possa convalidare il beneficiario prima di autorizzare il pagamento.** **La Banca non sarà responsabile dell'esecuzione di un bonifico a favore di un beneficiario indesiderato a causa dell'inserimento di un IBAN che non corrisponde al beneficiario, a condizione che la Banca abbia adempiuto ai suoi obblighi di fornire il servizio di verifica del beneficiario. Pertanto, se il Cliente autorizza un bonifico a favore di un IBAN il cui titolare non corrisponde o corrisponde solo parzialmente al beneficiario del bonifico, la Banca non rimborserà l'importo del bonifico autorizzato. La Banca consiglia quindi al Cliente di prestare particolare attenzione, quando effettua un bonifico, alle informazioni fornite in esecuzione del servizio di verifica del beneficiario.** **Se la Banca o il prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento non fornisce o non riesce a fornire correttamente il servizio di verifica del beneficiario e il Cliente decide di eseguire il bonifico, la Banca verificherà quanto accaduto. Se, a seguito di tali verifiche, è corretto procedere in tal senso, la Banca provvederà a rimborsare al Cliente l'importo del bonifico senza ritardo.** **Le operazioni di pagamento effettuate tra conti BBVA con identici titolari (coincidenza tra pagatore e beneficiario) sono considerate giroconti e non bonifici, e pertanto la Banca non le fornisce il servizio di verifica del beneficiario.** **Per fornire il servizio di verifica del beneficiario, i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione del bonifico possono trattare i dati del beneficiario (nome, cognome, ragione sociale e IBAN). Nei casi in cui non vi sia una corrispondenza**

	esatta tra il nome fornito dall'ordinante e quello registrato dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, è possibile comunicare all'ordinante tale nome. Il trattamento effettuato in occasione della verifica del beneficiario di un bonifico si basa sull'obbligo di legge stabilito dal Regolamento UE 2024/886, che impone ai prestatori di servizi di pagamento l'obbligo di offrire un servizio di verifica della corrispondenza tra il nome del beneficiario e l'IBAN, al fine di evitare pagamenti errati o fraudolenti.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 37-ter - Limiti alle operazioni di bonifico	**Il cliente può limitare l'importo massimo che può essere inviato tramite bonifico tramite il sito web o l'app BBVA. Questo limite può essere giornaliero o per operazione. Il cliente può consultare il limite e modificarlo in qualsiasi momento, entro il limite massimo stabilito dalla Banca a fini di protezione del Cliente dalle frodi e indicato nel Foglio Informativo sui servizi accessori al Conto Corrente BBVA, che costituisce parte integrante e sostanziale dell'Accordo Quadro.** **Se il Cliente impartisce un ordine di bonifico che supera l'importo stabilito, la Banca non lo eseguirà, ma informerà il Cliente e gli comunicherà come modificare l'importo fino al limite massimo stabilito per finalità di protezione dalle frodi. Se il Cliente ha bisogno di effettuare un'operazione specifica per importo superiore a tale limite, potrà richiedere l'ampliamento del limite contattando la Banca con le modalità e secondo le previsioni di cui al Foglio Informativo sui servizi accessori al Conto Corrente BBVA, che costituisce parte integrante e sostanziale dell'Accordo Quadro.** **BBVA raccomanda al Cliente di impostare limiti di bonifico non elevati, per evitare il rischio di esecuzione di operazioni non autorizzate o fraudolente.**
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 41 - Commissioni e spese	Le commissioni e le spese applicabili alla prestazione dei servizi di pagamento sono quelle indicate per ciascuno di essi nel foglio informativo sui servizi di pagamento accessori al conto corrente BBVA, che costituisce parte integrante del presente Contratto. **Le commissioni addebitate dalla Banca in relazione all'invio e alla ricezione di bonifici istantanei non possono in nessun caso superare le commissioni addebitate in relazione all'invio e alla ricezione di bonifici ordinari SEPA in Euro mediante lo stesso canale.** Nelle operazioni di pagamento in cui il Cliente è il beneficiario, la Banca può detrarre le spese che le spettano dalla somma trasferita prima che sia accreditata sul Conto, eccetto nel caso in cui le operazioni di pagamento siano state disposte o eseguite attraverso il Cliente, in qualità di beneficiario; in tal caso BBVA accrediterà l'intero importo del pagamento senza alcuna detrazione. Nelle operazioni transazioni di pagamento in cui il Cliente è il pagatore, la Banca trasferirà l'intero importo, senza detrarre alcuna spesa dall'importo che il Cliente ha ordinato di trasferire.

	Per le operazioni di pagamento eseguite nell'Unione, laddove il prestatore di servizi di pagamento del pagatore e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione o BBVA sia l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento, il beneficiario e il pagatore sostengono ciascuno le spese applicate dal rispettivo prestatore di servizi di pagamento.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 43 - Responsabilità del cliente	Il Cliente deve adottare le seguenti misure per custodire gli strumenti di pagamento emessi dalla Banca nell'ambito del presente Contratto: a) custodire lo strumento e mantenerlo in buone condizioni; b) proteggere le credenziali personali conformemente all'Articolo 29; c) notificare tempestivamente alla Banca lo smarrimento, il furto o la duplicazione degli strumenti o mezzi di pagamento tramite i canali di comunicazione disponibili ai sensi della Sezione II; d) comunicare tempestivamente alla Banca di essere a conoscenza dell'uso indebito del PIN o delle password, tramite i canali di comunicazione disponibili ai sensi della Sezione II; e) notificare tempestivamente a BBVA qualsiasi transazione non autorizzata, errore o discrepanza osservata negli estratti conto inviati dalla Banca; f) non annullare alcun ordine di pagamento inviato mediante uno strumento di pagamento, eccetto nei casi previsti dal presente Contratto o dalla normativa applicabile; **g) non aprire alcun file o link ricevuto via e-mail o tramite altri sistemi di comunicazione digitali– ivi inclusi gli SMS – qualora la comunicazione contenga elementi sospetti o provenga da utenti sconosciuti. La Banca non invia mai ai clienti link via SMS. La Banca non chiederà mai ai propri clienti di comunicare per intero, confermare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca. In caso di ricezione di un'e-mail o di un SMS apparentemente proveniente da BBVA il cui contenuto richiede al Cliente di inserire, comunicare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca, si tratta di una frode. Il Cliente, pertanto, è obbligato ad ignorare tali comunicazioni e ad informare la Banca della ricezione delle stesse il prima possibile. Il Cliente deve inoltre sempre verificare che il testo degli SMS inviati dalla Banca corrisponda all'operazione che sta eseguendo quando gli stessi riportano una chiave dinamica o una password. Il Cliente si obbliga a non fornire in alcun caso dati a terzi;**

	h) quando riceve una chiamata proveniente, anche solo in apparenza, dalla Banca, verificare di avere ricevuto, attraverso la funzione di messaggistica istantanea in-app "I miei messaggi", la comunicazione di contatto che la Banca invia sempre al Cliente prima di contattarlo telefonicamente.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 47 - Responsabilità del cliente in caso di operazioni di pagamento non autorizzate	Il Cliente sarà responsabile fino a massimo 50 Euro per perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate eseguite con uno strumento di pagamento smarrito, rubato, o acquisito mediante appropriazione indebita da una terza parte, salvo in caso in cui: (i) per il Cliente sia stato impossibile accorgersi dello smarrimento, del furto o dell'appropriazione indebita dello strumento prima che avvenissero le operazioni di pagamento non autorizzate~~, a meno che non abbia agito in modo fraudolento~~, oppure laddove (ii) la perdita sia ascrivibile alla Banca o a un dipendente o un ente cui la Banca abbia esternalizzato determinate attività. In ogni caso, il Cliente sarà esente da qualsiasi responsabilità in caso di furto, smarrimento o appropriazione indebita di uno strumento di pagamento qualora la Banca non abbia eseguito la procedura di autenticazione forte, laddove richiesto dalle leggi e dalla normativa applicabile~~, a condizione che il Cliente (i) non sia coinvolto in nessuna frode, (ii) non abbia agito in modo gravemente negligente nell'adempimento degli obblighi di custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali di sicurezza e (iii) abbia notificato tale circostanza alla Banca in modo tempestivo~~. **Il Cliente sarà illimitatamente responsabile in caso di frode o negligenza grave nell'inadempimento agli obblighi di custodia delle credenziali e chiavi di sicurezza e/o ai pertinenti obblighi di immediata segnalazione alla Banca.** **La Banca sarà inoltre esonerata da qualsiasi responsabilità per eventi che riguardano i rapporti tra il Cliente e soggetti terzi, ivi inclusi esercenti o altre banche.** ~~Il Cliente sostiene tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate se è incorso in esse agendo in modo fraudolento o gravemente negligente.~~
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 48 - Notifica a BBVA di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite	**Il Cliente, venuto a conoscenza, anche attraverso l'invio dell'estratto conto, di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita – ivi compresi casi di mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento – può ottenerne la rettifica dandone comunicazione senza indugio alla Banca per iscritto, che può chiedere documentazione o informazioni aggiuntive a supporto della richiesta. La comunicazione deve in ogni caso essere effettuata entro e non oltre 13 mesi dalla data in cui l'operazione è stata eseguita. Il termine di 13 mesi non opera se la Banca non ha fornito o messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione di pagamento. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal**

	Cliente. Il Cliente può richiedere la rettifica alla Banca utilizzando i canali di comunicazione indicati alla Sezione II o chiamando il Servizio Clienti ai numeri indicati su www.bbva.it. ~~Qualora il Cliente venga a conoscenza di una operazione non autorizzata o non correttamente eseguita, deve trasmettere una notifica a BBVA in modo tempestivo. In ogni caso, la comunicazione deve avvenire non oltre 13 mesi dalla data di addebito del pagamento, a meno che BBVA abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione di pagamento. In caso di transazioni non autorizzate, BBVA rimborserà l'importo dell'operazione al Cliente, laddove possibile, ripristinando il Conto nella condizione in cui sarebbe stato se l'operazione non autorizzata non avesse avuto luogo.~~
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 49 - Responsabilità della Banca per **le operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite** ~~la mancata esecuzione o l'esecuzione inesatta o tardiva delle operazioni di pagamento~~	**Nelle ipotesi di cui all'Articolo 48, la Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito, accreditando l'importo sul Conto Corrente.** **La Banca, in caso di motivato sospetto di frode, può sospendere il rimborso di cui al paragrafo precedente dandone tempestiva comunicazione al Cliente e alla Banca d'Italia.** **L'eventuale rimborso di un'operazione non autorizzata non pregiudica la possibilità per la Banca di dimostrare che l'operazione era stata correttamente autorizzata. In tal caso la Banca ha il diritto di richiedere al Cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ovvero di sospendere il rimborso, se non ancora eseguito. Per dimostrare che l'operazione è stata correttamente autorizzata dal Cliente, la Banca può chiedere al Cliente di fornire entro un tempo ragionevole, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio,SMS o e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'operazione di cui il Cliente chiede la rettifica. Se il Cliente non fornisce tali informazioni e documenti entro i tempi indicati, la Banca svolge le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso. Qualora ritenga l'operazione correttamente autorizzata, la Banca può procedere, entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'operazione non autorizzata, al riaddebito dell'importo dell'operazione mediante addebito del Conto Corrente, comunicando al Cliente le ragioni per il rifiuto del rimborso. Il Cliente, se non concorda con le motivazioni della Banca, può presentare un reclamo e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre il Cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia.** **Fatto salvo quanto disposto dai paragrafi precedenti, la Banca è responsabile della corretta esecuzione degli ordini di pagamento disposti dal Cliente. Qualora sia**

	responsabile ai sensi del presente paragrafo, la Banca provvede senza indugio a riportare il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non fosse avvenuta o sarebbe stata correttamente eseguita. La Banca è inoltre responsabile nei confronti del Cliente di tutte le spese e interessi a lui imputati a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca non può, in nessun caso, essere ritenuta responsabile se la mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento è dovuta a caso fortuito o forza maggiore, ovvero all'adempimento di obblighi imposti dalla normativa nazionale ed europea. **Se il Cliente è il beneficiario di un'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo non corretto per cause ascrivibili alla Banca, questa mette immediatamente l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del Cliente ed accredita, se del caso, l'importo corrispondente sul Conto. La data valuta dell'accredito sul Conto del Cliente non potrà essere successiva alla data valuta che sarebbe stata applicata laddove la transazione di pagamento fosse stata eseguita correttamente.** **La Banca, anche in caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento indipendente dalla sua responsabilità ai sensi del presente Articolo, si adopera senza indugio, su richiesta del Cliente, per rintracciarla ed informa il Cliente del risultato senza addebitargli alcuna spesa per tale servizio.** **Nel caso di ordini di pagamento disposti dal Cliente in qualità di beneficiario, la Banca è responsabile della corretta trasmissione degli ordini di pagamento al fornitore di servizi di pagamento del pagatore ed è tenuta a procedere immediatamente alla trasmissione di tale ordine. In caso di trasmissione tardiva dell'ordine di pagamento, la data valuta attribuita all'importo di questa operazione sul Conto non è successiva alla data valuta che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione puntuale dell'ordine. La Banca dovrà garantire che l'importo dell'operazione di pagamento sia disponibile per il Cliente beneficiario non appena tale importo sarà accreditato sul Conto.** **Se il Cliente è il beneficiario di un'operazione di pagamento e qualora venga provato che la Banca abbia ricevuto il relativo importo, anche laddove il pagamento sia stato eseguito con un lieve ritardo, la data valuta dell'accredito sul Conto non dovrà essere successiva alla data valuta che sarebbe stata applicata a tale importo laddove la transazione fosse stata eseguita in modo puntuale.** ~~Nel caso di ordini di pagamento disposti dal Cliente in qualità di pagatore, la Banca sarà responsabile della corretta esecuzione delle operazioni di pagamento, fatto salvo il caso in cui la Banca provi che il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento.~~ ~~Qualora sia responsabile ai sensi del primo comma, la Banca risarcisce senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente~~

	~~eseguita e, se del caso, ripristina la situazione che sarebbe esistita se l'operazione di pagamento non correttamente eseguita non avesse avuto luogo.~~ ~~La data valuta dell'accredito sul Conto non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.~~ ~~Se il Cliente è il beneficiario di un'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo non corretto per cause ascrivibili alla Banca, questa mette immediatamente l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del Cliente ed accredita, se del caso, l'importo corrispondente sul Conto. La data valuta dell'accredito sul Conto del Cliente non potrà essere successiva alla data valuta che sarebbe stata applicata laddove la transazione di pagamento fosse stata eseguita correttamente.~~ ~~Laddove un'operazione di pagamento venga eseguita in ritardo, la Banca dovrà garantire che, su richiesta del fornitore dei servizi di pagamento del pagatore, la data valuta dell'accredito sul Conto del Cliente-beneficiario non sia successiva al giorno in cui l'importo sarebbe stato accreditato in caso di corretta esecuzione dell'operazione.~~ ~~In caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento per la quale l'ordine di pagamento è disposto dal Cliente, la Banca, indipendentemente dalla propria responsabilità ai sensi del presente Articolo, si adopera senza indugio, su richiesta, per rintracciare l'operazione di pagamento ed informa il Cliente del risultato. Ciò non comporta spese per il Cliente.~~ ~~Nel caso di ordini di pagamento disposti dal Cliente in qualità di beneficiario, la Banca è responsabile della corretta trasmissione degli ordini di pagamento al fornitore di servizi di pagamento del pagatore ed è tenuta a procedere immediatamente alla trasmissione di tale ordine. In caso di trasmissione tardiva dell'ordine di pagamento, la data valuta attribuita all'importo di questa operazione sul Conto non è successiva alla data valuta che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione puntuale dell'ordine. La Banca dovrà garantire che l'importo dell'operazione di pagamento sia disponibile per il Cliente beneficiario non appena tale importo sarà accreditato sul Conto.~~ ~~Se il Cliente è il beneficiario di un'operazione di pagamento e qualora venga provato che la Banca abbia ricevuto il relativo importo, anche laddove il pagamento sia stato eseguito con un lieve ritardo, la data valuta dell'accredito sul Conto non dovrà essere successiva alla data valuta che sarebbe stata applicata a tale importo laddove la transazione fosse stata eseguita in modo puntuale.~~ ~~In ogni caso, in qualità di fornitore di servizi di pagamento del Cliente beneficiario la Banca, si adopera senza indugio, su richiesta del Cliente, per rintracciare l'operazione di pagamento ed informa il Cliente del risultato. La Banca non addebiterà al Cliente alcuna spesa per tale servizio.~~

	~~La Banca sarà responsabile per le spese sostenute e per gli eventuali interessi applicati al Cliente a causa della mancata, errata o ritardata esecuzione di operazioni di pagamento, per ragioni imputabili alla Banca.~~
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 51 - Servizio Pay&Plan	A propria discrezione, la Banca può offrire al Cliente la possibilità di rateizzare l'importo di determinati pagamenti regolati sul Conto ("servizio Pay Plan"), che vengono selezionati dalla Banca. Ogni utilizzo sarà rimborsato dal Cliente a rate, come stabilito nell'Articolo seguente. A propria discrezione, il Cliente può accettare o rifiutare le proposte di rateizzazione ricevute dalla Banca attraverso l'App BBVA o il canale di Internet banking. In seguito all'accettazione della proposta da parte del Cliente, la Banca accrediterà sul suo Conto l'importo corrispondente alla somma in relazione alla quale la rateizzazione è richiesta. Nell'ambito del servizio Pay&Plan, la Banca non si impegna a fornire alcuna linea di credito al Cliente. Il Cliente concorda e accetta che: (a) le proposte di rateizzazione riguarderanno unicamente i pagamenti effettuati dal Cliente a valere sul Conto e selezionati dalla Banca a sua discrezione; **(b) la Banca accede ai sistemi di informazioni creditizie indicati nell'Allegato all'Informativa sulla protezione dei dati personali consultabile su www.bbva.it, al fine di valutare se e in che misura consentire al cliente di utilizzare il Servizio: (i) in fase di sottoscrizione del Contratto; e, successivamente; (ii) con periodicità mensile;** e (~~cb~~) la Banca può decidere di non presentare alcuna proposta di rateizzazione al Cliente, nel caso in cui il merito creditizio del Cliente non sia ritenuto sufficiente.
Accordo Quadro per la prestazione di servizi bancari e di pagamento Articolo 57 - Diritto di BBVA di cessare la prestazione del Servizio Pay&Plan	La Banca può cessare di prestare il servizio Pay&Plan al Cliente conformemente al presente Contratto e chiedere il pagamento immediato di tutte le somme dovute e non pagate da parte del Cliente in relazione agli utilizzi attivati nel contesto del servizio Pay&Plan nelle seguenti circostanze: a) se il cliente non ha pagato qualsiasi importo dovuto entro 90 giorni dalla Data di Pagamento rilevante; b) se il Cliente viola uno qualsiasi degli obblighi essenziali indicati nella presente Sezione, ivi incluso l'obbligo di pagare gli interessi di mora; c) laddove la Banca abbia evidenza che una o più informazioni fornite dal Cliente nel contesto dell'adeguata verifica, della valutazione del merito creditizio, in sede di on-boarding o in un momento successivo, siano false~~;~~

	d) ~~qualora il Cliente non fornisca alla Banca, su richiesta di quest'ultima, la documentazione necessaria a determinare la sua situazione finanziaria~~.
Carta di Debito BBVA	
Clausola oggetto di modifica	**Nuovo testo contrattuale**
Foglio Informativo Carta di Debito BBVA Termini e condizioni economiche, sezione "Limite giornaliero di spesa"	2.000 € **3 (nota a pié di pagina)**. **3 Il limite giornaliero di spesa può essere aumentato, attraverso la App e l'area riservata web BBVA, fino a un massimo di 3.000 €.**
Contratto di Carta di Debito BBVA Articolo 7 - Autorizzazione delle operazioni di pagamento	Per usare la Carta presso un negozio fisico, il Cliente deve presentare la Carta firmata sul retro e, su richiesta dell'esercente, esibire anche il proprio documento di identità, per consentire il controllo della propria identità. La Carta è dotata di tecnologia contactless e consente di effettuare pagamenti posizionando la Carta accanto al dispositivo POS. Il Cliente deve autorizzare il pagamento con le modalità indicate di seguito: a) pagamento per un valore inferiore a 50 Euro: il Cliente non deve immettere il PIN (numero di identificazione personale) né firmare la ricevuta se la Carta e il POS del commerciante utilizzano la tecnologia contactless; b) pagamento per un valore pari o superiore a 50 Euro: il Cliente deve immettere il PIN o firmare la ricevuta; c) se il valore della transazione è pari o superiore a 50 Euro, il pagamento non potrà essere frazionato in più transazioni di valore inferiore a 50 Euro nello stesso giorno o nei giorni successivi. Quando utilizza la Carta online, il Cliente deve immettere i dettagli della Carta e i codici o password richiesti dalla Banca. Qualora la Carta sia stata emessa in forma virtuale, per il pagamento presso negozi fisici lo smartphone su cui è installata l'App BBVA e su cui è registrata la Carta deve essere posizionato accanto al terminale POS del negoziante. Il POS deve essere dotato di tecnologia NFC o contactless affinché i pagamenti possano essere elaborati.

	Inoltre, il Cliente deve immettere il PIN per qualsiasi transazione superiore a 50 Euro, o anche di importo inferiore se così configurato nell'App BBVA. **Qualora il cliente costituisca un deposito cauzionale (ad esempio, a fronte del noleggio di un autoveicolo) mediante la Carta:** - **a fronte dell'autorizzazione da parte del cliente dell'operazione di pagamento con cui è costituito il deposito cauzionale, la Banca addebita l'importo corrispondente sul Conto Corrente;** - **qualora riceva dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario la conferma dello svincolo del deposito cauzionale, la Banca provvede immediatamente a riaccreditare il relativo importo sul Conto Corrente. In assenza di comunicazione da parte del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, la Banca riaccredita l'importo sul Conto Corrente decorsi 60 (sessanta) giorni dall'esecuzione dell'operazione di pagamento con cui è costituito il deposito cauzionale;** - **qualora riceva dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario la conferma dell'addebito, totale o parziale, dell'importo oggetto del deposito cauzionale, la Banca provvede a confermare - totalmente o parzialmente - l'addebito precedentemente eseguito a titolo di costituzione del deposito cauzionale, provvedendo, in caso di addebito parziale, al riaccredito sul Conto Corrente dell'importo non incamerato dal beneficiario a titolo di cauzione.**
Contratto di Carta di Debito BBVA Articolo 11 - Obblighi del cliente	Il Cliente dovrà rispettare i seguenti obblighi: ■ mantenere la Carta in buone condizioni; ■ adottare le opportune misure per proteggere le credenziali di sicurezza personali: numero di identificazione personale (PIN), password per accedere e gestire i servizi telematici e i codici comunicati dalla Banca per effettuare le operazioni di pagamento; ■ non scrivere il PIN e/o le password sulla Carta né in qualsiasi altro documento che la accompagni; Il Cliente si impegna inoltre a non usare come PIN e/o password i dati indicati sui documenti che il medesimo usa di frequente; ■ notificare tempestivamente alla Banca la perdita, il furto o la falsificazione della Carta e informarla se qualcuno viene illegalmente a conoscenza del PIN o delle password, chiamando il numero di telefono mostrato sulla Carta non appena viene a conoscenza del fatto; ■ notificare tempestivamente alla Banca la registrazione, sul conto corrente di addebito della Carta, di qualsiasi transazione non autorizzata, nonché qualsiasi

	errore o discrepanza osservati negli estratti conto inviati dalla Banca non appena siano stati trasmessi al Cliente; ■ segnalare qualsiasi transazione sospetta alla Banca mediante i numeri indicati sulla Carta o chiamando il servizio clienti; ■ pagare alla Banca le commissioni e le spese indicate nel presente Contratto; ■ assicurarsi che i dispositivi tramite cui effettua i pagamenti con la Carta in forma virtuale siano dotati di sistemi antivirus aggiornati e di firewall per impedire accessi non autorizzati; ■ **non aprire alcun file o link ricevuto via e-mail o tramite altri sistemi di comunicazione digitali– ivi inclusi gli SMS – qualora la comunicazione contenga elementi sospetti o provenga da utenti sconosciuti. La Banca non invia mai ai clienti link via SMS. La Banca non chiederà mai ai propri clienti di comunicare per intero, confermare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca. In caso di ricezione di un'e-mail o di un SMS apparentemente proveniente da BBVA il cui contenuto richiede al Cliente di inserire, comunicare o modificare la password o qualsiasi altro dato o codice necessario a operare con la Banca, si tratta di una frode. Il Cliente, pertanto, è obbligato ad ignorare tali comunicazioni e ad informare la Banca della ricezione delle stesse il prima possibile. Il Cliente deve inoltre sempre verificare che il testo degli SMS inviati dalla Banca corrisponda all'operazione che sta eseguendo quando gli stessi riportano una chiave dinamica o una password. Il Cliente si obbliga a non fornire in alcun caso dati a terzi;** ■ **quando riceve una chiamata proveniente, anche solo in apparenza, dalla Banca, verificare di avere ricevuto, attraverso la funzione di messaggistica istantanea in-app "I miei messaggi", la comunicazione di contatto che la Banca invia sempre al Cliente prima di contattarlo telefonicamente.**
Contratto di Carta di Debito BBVA Articolo 13 - Responsabilità	Il Cliente sarà responsabile fino a massimo 50 Euro per perdite derivate da operazioni di pagamento non autorizzate con la Carta in caso di perdita, furto o appropriazione indebita della medesima, salvo il caso in cui: (a) per il Cliente sia stato impossibile accorgersi della perdita, del furto o dell'appropriazione indebita della Carta oppure (b) la perdita sia ascrivibile a un dipendente, una filiale o un ente cui la Banca ha delegato talune attività connesse alla Carta. Il Cliente non sarà comunque responsabile in caso di perdita, furto o appropriazione indebita della Carta laddove le operazioni di pagamento siano disposte a distanza impiegando solo i dettagli di pagamento impressi sulla Carta, senza applicazione delle necessarie misure di autenticazione forte.

	Il Cliente sarà illimitatamente responsabile in caso di frode o negligenza grave nell'inadempimento agli obblighi di custodia delle credenziali e chiavi di sicurezza e/o ai pertinenti obblighi di immediata segnalazione alla Banca. ~~Il Cliente sarà illimitatamente responsabile in caso di frode o negligenza grave in merito alla custodia e al rispetto degli obblighi relativi alle credenziali di sicurezza, in quest'ultimo caso laddove non abbia segnalato alla Banca tali circostanze immediatamente.~~ La Banca sarà esonerata da qualsiasi responsabilità per eventi che riguardano i rapporti tra i Clienti o tra Clienti ed esercenti o altre banche. In caso di perdita, furto, appropriazione indebita o di qualsiasi altro uso fraudolento della Carta, il Cliente può bloccare la Carta tramite l'home banking (sito Web e App BBVA) oppure chiamando il servizio clienti. Il Cliente può sbloccare la Carta precedentemente bloccata mediante gli stessi canali, sempre che il precedente blocco non abbia portato all'emissione di una nuova Carta. **All'esecuzione mediante la Carta di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite trovano applicazione gli Articoli 48, 49 e 50 dell'Accordo Quadro.**