

# Allgemeine Geschäftsbedingungen des App-Dienstes „BBVA Deutschland“

## 1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA, Niederlassung Deutschland (im Folgenden „**BBVA**“), mit Sitz unter der Anschrift Neue Mainzer Straße 28, 60311 Frankfurt am Main (Deutschland); E-Mail-Adresse: kundenservice@bbva.de.

## 2. VERWALTUNG UND AUFSICHTSBEHÖRDE

BBVA ist eine in der Unternehmensdatenbank der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) unter der Registernummer (BaFin-ID) 10120560 eingetragene Bank und unterliegt für die in Deutschland erbrachten Dienstleistungen der Aufsicht der BaFin. BBVA ist im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter HRB 81939 eingetragen.

## 3. ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER APP

### 3.1 Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen

Diese Nutzungsbedingungen (nachfolgend „**Nutzungsbedingungen**“) regeln den Umgang und die Bedingungen zum Herunterladen und Verwenden der App „BBVA Deutschland“ (nachfolgend „**App**“ und/oder „**Software**“) durch die Person, die diese Nutzungsbedingungen akzeptiert (nachfolgend

„**Nutzer**“), auf ihrem Smartphone, Tablet, Fernseher oder einem anderen kompatiblen Gerät (nachfolgend „**Gerät**“).

Nach dem Herunterladen durch die Nutzer ermöglicht die App den Nutzern, auf die Funktionen zuzugreifen, die BBVA zu diesem Zeitpunkt zur Verfügung stellt, und diese zu nutzen, sofern diese vom jeweiligen Gerät und der Version der Software unterstützt werden (nachfolgend „**Funktionen**“). Um die App nutzen zu können, müssen die Nutzer zuvor den Rahmenvertrag für die Bereitstellung von Bank- und Zahlungsdiensten unterschrieben haben, der die Nutzungsbedingungen in Bezug auf die Kommunikationsmittel zwischen BBVA und den Nutzern, auch über Fernkommunikationsmittel, enthält (im Folgenden „**Rahmenvertrag**“).

Der Zugriff auf die Funktionen und deren Verwendung der App sind an die Identifizierung und den Zugriff der Nutzer gemäß dem Rahmenvertrag gebunden.

### 3.2 Herunterladen der App und Annahme der Nutzungsbedingungen

Die App kann in dem auf dem Gerät der Nutzer verfügbaren Store heruntergeladen werden. Sobald die App heruntergeladen ist, können die Nutzer durch Auswahl des „BBVA“-Symbols auf dem Gerät auf die Nutzungsbedingungen zugreifen und sich diese anzeigen lassen. Die Nutzer müssen die Nutzungsbedingungen annehmen, um auf die Funktionen der App zugreifen zu können.

Jede Partei haftet gegenüber der anderen Partei für Schäden, die aus der Verletzung der im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen übernommenen Verpflichtungen entstehen. Keine der Parteien haftet gegenüber der anderen Partei, wenn diese ihren Verpflichtungen aufgrund von Zufallsereignissen oder höherer Gewalt nicht nachkommt.

### 3.3 Verantwortung von BBVA

Diese Nutzungsbedingungen werden ausschließlich zwischen den Nutzern und BBVA, unter Ausschluss des Geräteherstellers oder App-Store-Betreibers, die nicht für die Software oder deren Inhalt verantwortlich sind, vereinbart.

Ausschließlich BBVA und nicht der Gerätehersteller oder App-Store-Betreiber ist für die Bereitstellung von Wartungs- und Supportleistungen für die App gemäß diesen Nutzungsbedingungen und/oder den geltenden Gesetzen verantwortlich.

BBVA ist allein für alle Gewährleistungen und Garantien verantwortlich, denen die App unterliegt, unabhängig davon, ob sie gesetzlich festgelegt sind oder nicht.

Ausschließlich BBVA ist für die Bearbeitung von Ansprüchen der Nutzern oder Dritter in Bezug auf die App, den Besitz der App durch die Nutzer und/oder ihre Verwendung verantwortlich,

insbesondere für Ansprüche wegen fehlerhafter Produkte, Verletzung geltender Gesetze und/oder besonders geltender Verbraucherschutzgesetze.

Im Falle von Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung von geistigen und/oder gewerblichen Eigentumsrechten an der App und/oder ihrer Verwendung durch die Nutzer ist BBVA (und nicht der Gerätehersteller oder App-Store-Betreiber) allein für die Bearbeitung und Beilegung solcher Ansprüche verantwortlich.

Die Funktionen der App können Statistiken zum Ausgabeverhalten der Nutzer, Informationen zu Möglichkeiten zum Erreichen von Sparzielen, Tipps zur Verwaltung der persönlichen Finanzen der Nutzer und andere derartige Informationen und Daten umfassen. Diese Informationen und Daten sind nicht verbindlich und sollten von den Nutzern lediglich als Information und Orientierungshilfe betrachtet werden, nicht jedoch als ausschlaggebender Faktor für die Entscheidungsfindung. Sie sollten vielmehr von den Nutzern als eines von mehreren Elementen verwendet werden, die zur Entscheidungsfindung herangezogen werden. BBVA ist nicht für die Verwendung der über die App bereitgestellten Informationen durch die Nutzer verantwortlich.

BBVA ist nicht für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität von Informationen verantwortlich, die nicht von BBVA verarbeitet wurden und für die eine andere Quelle angegeben ist. BBVA ist nicht für die Informationen, die auf anderen Websites oder Apps über Hyperlinks oder Links aus der App enthalten sind, verantwortlich, die den Nutzern als alternative Informationsquellen zur Verfügung gestellt werden. Diese unterliegen den von den Inhabern dieser Websites oder Apps festgelegten Nutzungsbedingungen. BBVA übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die sich aus der Verwendung der oben genannten Informationen ergeben. Die oben genannten Hyperlinks stellen in keinem Fall eine Empfehlung, Unterstützung oder Verbreitung von Informationen, Produkten und/oder Dienstleistungen oder allgemein von Inhalten Dritter durch BBVA dar, die in irgendeiner Form angeboten oder verbreitet werden.

BBVA ist nicht verantwortlich, wenn bei der Verwendung der App durch die Nutzer Fehler oder Störungen auftreten, die auf eine fehlerhafte Funktion von Hardware, Software oder Geräten zurückzuführen sind, die nicht von BBVA oder den Servern des Geräteherstellers bereitgestellt wurden.

Der Name des Unternehmens und die Kontaktdaten von BBVA für etwaige Fragen und/oder Ansprüche bezüglich der App lauten: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., Niederlassung Deutschland, Neue Mainzer Straße 28, 60311 Frankfurt am Main (Deutschland), Telefonnummern +49 (0) 69 58996454, E-Mail-Adresse: kundenservice@bbva.de.

### 3.4 Annahme der Nutzungsbedingungen, Verantwortung der Nutzer

Diese Nutzungsbedingungen sind ab dem Zeitpunkt ihrer Annahme durch die Nutzer verbindlich.

Es liegt in der Verantwortung der Nutzer, die App in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen zu verwenden und insbesondere die Verpflichtungen zum Schutz des Geräts, seiner biometrischen Daten und/oder der darauf gespeicherten Schlüssel einzuhalten. Die Nutzer erklären, dass sie die von BBVA entwickelten Sicherheitsempfehlungen gelesen haben, die [hier](#) eingesehen werden können.

Es liegt in der Verantwortung der Nutzer, BBVA unverzüglich zu benachrichtigen, wenn das Gerät, die genannten biometrischen Daten und/oder die Schlüssel von Dritten missbraucht wurden oder die Nutzer Grund zu der Annahme haben, dass ein Missbrauch stattgefunden hat.

### 3.5 Softwarelizenz

Der Download der App und die Nutzung ihrer Funktionen ist kostenlos. Allerdings können Verbindung, Navigation und/oder Anrufe vom Gerät ins Netz vom Anbieter der Nutzer gemäß dem mit den Nutzern vereinbarten Tarif in Rechnung gestellt werden. BBVA hat auf derartige Kosten keinen Einfluss. BBVA behält sich das Recht vor, für die künftige Nutzung der App bestimmte Gebühren festzulegen, die den Nutzern gemäß den im Rahmenvertrag vorgesehenen Bestimmungen im Voraus mitgeteilt werden. Es gelten die im Rahmenvertrag für Zahlungstransaktionen und allgemein für die Bereitstellung von Zahlungsdiensten oder anderen Dienstleistungen durch BBVA vorgesehenen Entgelte. Durch die Verwendung der App für solche Funktionen entstehen keine zusätzlichen Kosten.

Vorbehaltlich der Annahme der Nutzungsbedingungen gewährt BBVA den Nutzern ein lizenzfreies, persönliches, nicht exklusives, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, zeitlich und inhaltlich begrenztes Recht zur Nutzung der Software während der Laufzeit dieser Vereinbarung. Diese Softwarelizenz ermöglicht den Nutzern, die App herunterzuladen und zu verwenden und auf die Homepage zuzugreifen, von der aus sie auf die Funktionen zugreifen können, die BBVA über die App zur Verfügung stellt.

Die Software darf durch die Nutzer ganz oder teilweise ausschließlich im Wege der Nutzung, des Herunterladens, Ausführens und Anzeigens auf einem oder mehreren Geräten vervielfältigt werden. Die Verwendung der Software für andere Zwecke ist ausdrücklich untersagt und stellt eine Verletzung geistiger und gewerblicher Eigentumsrechte von BBVA an der Software dar. Zu diesem Zweck behält sich BBVA das Recht vor, zur Verteidigung dieser Rechte rechtliche Schritte gegen die Nutzer einzuleiten, wie es das Gesetz vorsieht. BBVA behält sich das Recht vor, rechtliche Schritte gegen Nutzer einzuleiten, die geistige und/oder gewerbliche Eigentumsrechte verletzen.

Durch den Zugriff auf die App werden den Nutzern keinerlei geistige und/oder gewerbliche Eigentumsrechte an den Inhalten gewährt. Die geistigen und gewerblichen Eigentumsrechte an der App, einschließlich der Anordnung der Inhalte, des Rechts an Datenbanken, Grafiken und der Benutzeroberfläche (Look and Feel), Softwareprogrammen (einschließlich Quell- und Objektcodes) und den verschiedenen Elementen, aus denen die App besteht (Texte, Grafiken, Fotos, Videos, Audioaufnahmen usw., im Folgenden „Inhalte“), verbleiben bei BBVA oder den Lizenzgebern.

## 3.6 Vorbehalt von Rechten

BBVA behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise zu ändern sowie durch die Aufnahme neuer Nutzungsbedingungen zu erweitern. Die neuen Nutzungsbedingungen werden den Nutzern über die App angezeigt, und die Nutzer müssen sie bei jeder Aktualisierung akzeptieren, indem sie das „BBVA“ Icon auf dem Gerät auswählen, bevor sie auf die Funktionen der App zugreifen können. Sobald die neuen Nutzungsbedingungen akzeptiert wurden, können die Nutzer auf die Funktionen der App zugreifen. Diese Nutzungsbedingungen können jederzeit im Appmenü eingesehen werden: Informationen zu > Siehe Rechtliche Bedingungen. Ist mit der Änderung auch eine Änderung der wirtschaftlichen Verhältnisse verbunden, so finden die im Rahmenvertrag enthaltenen Bestimmungen über einseitige Vertragsänderungen Anwendung.

BBVA behält sich das Recht vor, die in der App enthaltenen Informationen ohne Vorankündigung zu aktualisieren, zu ändern oder zu löschen sowie den Zugriff darauf einzuschränken oder zu verhindern, wenn dies aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Insbesondere behält sich BBVA das Recht vor, den Zugriff auf die App zu unterbinden, einzuschränken oder zu verhindern, wenn aufgrund von Ereignissen oder äußeren Umständen technische Schwierigkeiten auftreten, die nach Auffassung von BBVA die Sicherheitsniveaus oder Standards verringern oder zunichtemachen können, die für das ordnungsgemäße Funktionieren der genannten App festgelegt wurden. Die Nutzer werden entsprechend informiert.

Die App verfügt über ein Tool zur Erkennung von Schadcodes (nachfolgend „Malware“), das darauf abzielt, Bankbetrug zu verhindern. Unter Malware versteht man jede Art von Schadsoftware, deren Ziel die Verursachung von Schaden ist, unabhängig davon, ob sie auf ein mobiles Gerät oder das Netzwerk abzielt. Wenn die App das Vorhandensein von Schadcode auf dem Gerät erkennt, aktiviert BBVA ein Verfahren, um Maßnahmen hinsichtlich der Mehrkanalvorgänge der Nutzer zu ergreifen. Es ist zu beachten, dass diese Art von Software unter anderem über jede offizielle oder inoffizielle Vertriebsplattform für mobile Anwendungen sowie über E-Mail-Anhänge verbreitet werden kann.

## 3.7 Kündigungsrecht

Die Nutzer können die Vereinbarung jederzeit kündigen, indem sie die App von dem Gerät deinstallieren. Die Deinstallation der App führt nicht zur Kündigung des Rahmenvertrages.

BBVA kann die Vereinbarung jederzeit kündigen; in diesem Fall erlischt die gewährte Lizenz zwei Monate nach der Benachrichtigung der Nutzer durch BBVA über die Kündigung und die Rechtsfolgen.

BBVA kann die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung kündigen (d. h., die gewährte Lizenz erlischt zu dem Zeitpunkt, an dem BBVA die Nutzer über die Kündigung und ihre Rechtsfolgen informiert), wenn die Nutzer die Nutzungsbedingungen erheblich verletzen und nicht in der Lage sind, die Verletzung zu beheben.

### 3.8 Höhere Gewalt

BBVA ist nicht verpflichtet, die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung im Falle höherer Gewalt oder im Falle einer behördlich erklärten gesundheitlichen oder humanitären Krise zu erfüllen, die die Erfüllung der Vereinbarung verhindert oder ernsthaft behindert, insbesondere aufgrund der Covid-19-Pandemie.

### 3.9 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht.

Das zuständige Gericht ist das Gericht am Wohnsitz bzw. Sitz der Nutzer.

## 4. SPEZIELLE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR BESTIMMTE GERÄTE ODER BESTIMMTE VERSIONEN DER App

### 4.1 Spezielle Nutzungsbedingungen für Geräte/Versionen der App, die eine Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst von BBVA ermöglichen

Wenn das Gerät und die Version der App die Kontaktaufnahme mit dem BBVA-Kundendienst „Linea BBVA“ ermöglichen, können die Nutzer nach dem Herunterladen der App mit diesem Dienst Kontakt aufnehmen. Wenn die Nutzer die Kontaktaufnahme akzeptieren, bietet die App die Möglichkeit, automatisch über den Mobilfunkanbieter der Nutzer Anrufe zu tätigen.

Die Nutzer tragen lediglich die Verbindungs- und Gesprächskosten gemäß dem Tarif, den sie mit dem Betreiber vereinbart haben.

#### **4.2 Nutzungsbedingungen für die Nutzung des Bildspeichers für Lastschriftenanforderungen von Rechnungen**

Wenn das Gerät und die Version der App dies zulassen, können die Nutzer Fotos von Rechnungen machen, um eine Lastschrift von dem BBVA-Konto einzurichten. Die aufgenommenen Fotos werden im Speicher des Geräts oder auf der SD-Karte gespeichert.

Die Nutzer können auf die von der App aufgenommenen und im Speicher des Mobilgeräts oder auf der SD-Karte gespeicherten Fotos zugreifen. Durch die Nutzung dieses Dienstes autorisieren die Nutzer die App, auf die aufgenommenen Bilder zuzugreifen. BBVA greift nicht auf die restlichen Bilder zu, die im internen Speicher des Geräts oder auf der SD-Karte gespeichert sind. BBVA verwendet diese Bilder ausschließlich für die Bearbeitung der Lastschriftanträge der Nutzer.

#### **4.3 Nutzungsbedingungen für das automatische Lesen von SMS**

Wenn das Gerät und die Version der App dies zulassen, können die Nutzer die Funktion verwenden, die das automatische Lesen der von den Nutzern per SMS empfangenen Authentifizierungs-Nachrichten von BBVA ermöglicht, ohne dass der Code eingegeben werden muss, um den ausgeführten Vorgang zu bestätigen. Nachdem die Nutzer die Autorisierung zu dem automatischen Lesen durch den Erhalt der ersten SMS zur Transaktionsbestätigung erteilt haben, wird der Einmalcode gelesen und automatisch in das Signatortextfeld eingetragen, sodass die Nutzer, sofern sie einverstanden sind, die Eingabe des Codes nicht selbst durchführen müssen.

Das Senden von Codes an die Nutzer durch BBVA über das Gerät gemäß diesem Verfahren setzt die uneingeschränkte Zustimmung der Nutzer zu dem ausgeführten Vorgang voraus.

#### **4.4 Voraussetzungen für den Zugriff auf die WLAN-Verbindung – Netzwerkzugriff**

Sofern das Gerät und die Version der App dies zulassen, können die Nutzer über den Status der Verbindung zu WLAN-Netzwerken und dem Internet informiert werden und darüber, wie sie diese zum Datenaustausch mit BBVA oder zur Nutzung anderer Dienste, die eine solche Verbindung erfordern, nutzen können.

BBVA verwendet Netzwerkverbindungsdaten nur für den in dieser Funktion festgelegten Zweck.

#### **4.5 Nutzungsbedingungen für den Zugriff auf die App und die elektronische Signatur mittels Biometrie**

### 4.5.1 Anforderungen an das von den Nutzern verwendete Endgerät

Die Nutzer haben unabhängig von der BBVA-App ein Endgerät ausgewählt. Wenn das Gerät dies zulässt, können die Nutzer auf die App zugreifen und mithilfe der verfügbaren biometrischen Funktionen Signaturvorgänge durchführen. Diese technische Funktion wird nicht von BBVA kontrolliert und hängt ausschließlich vom Gerätehersteller ab. Daher ist es ratsam, vor der Verwendung der BBVA-App sicherzustellen, dass das Gerät ordnungsgemäß funktioniert, indem Sie die Sicherheitsbedingungen und Garantien gemäß den Nutzungsbedingungen überprüfen, die Sie mit den Geräteherstellern oder -händlern vereinbart haben.

### 4.5.2 Nutzungsbedingungen der App

Die Nutzer können mithilfe der auf dem Gerät registrierten biometrischen Daten (Fingerabdruck, Netzhaut, Iris, Stimme, Gesichtszüge und alle weiteren durch das Gerät ermöglichten Aspekte) auf die App zugreifen, Vorgänge autorisieren und Verträge signieren. Zu diesem Zweck muss diese Funktion in der App gemäß den Anweisungen von BBVA aktiviert werden. BBVA hat in keinem Fall Zugriff auf die biometrischen Daten, die die Nutzer auf dem Gerät registriert haben.

BBVA bestimmt die biometrischen Daten, die die Verwendung dieser Funktion ermöglichen, sowie die verschiedenen Vorgänge, die mithilfe dieser biometrischen Daten über die App ausgeführt werden können.

BBVA informiert die Nutzer darüber, dass bei Aktivierung dieser Funktion der Zugang verschlüsselt und gemäß den Sicherheitsstandards der Geräteherstellers in einem sicheren Schlüsselspeicher auf dem Gerät nicht entzifferbar gespeichert wird.

Damit die Nutzer über die auf dem Gerät gespeicherten biometrischen Daten zugreifen und signieren können, müssen sie die Beratungsfunktion der App im Seitenmenü – Sicherheit – Zugriffsmethoden/Signatur – sowie alle anderen Anforderungen, die die App zu diesem Zeitpunkt angibt, aktiviert haben.

Sobald die Nutzer die in diesem Abschnitt beschriebene Funktion aktivieren, wird der Zugangsschlüssel (verschlüsselt und nicht entzifferbar) mit den zu diesem Zeitpunkt auf dem Gerät registrierten biometrischen Daten verknüpft, wodurch die Verwendung der Funktion ermöglicht wird. Wenn die biometrischen Daten und/oder das Passwort ändern, ist die Funktion nicht mehr verfügbar, sodass die Nutzer sie erneut aktivieren müssen.

Das Gerät darf nur die biometrischen Daten der Nutzer enthalten. Die Nutzer verpflichten sich, die auf dem Gerät gespeicherten biometrischen Daten vertraulich zu behandeln und sie nicht an Dritte weiterzugeben (so bleibt die Vertraulichkeit der Anmeldeinformationen gewahrt). Zu diesem Zweck ist es notwendig, das Gerät zu schützen und seine unbefugte und betrügerische Nutzung zu

verhindern. Die Nutzer verpflichten sich, BBVA unverzüglich über jede unrechtmäßige Kenntnisnahme der genannten Daten und Schlüssel durch Dritte oder bei einem entsprechenden Verdacht zu informieren. Diese Mitteilung kann telefonisch unter +49 (0) 69 58996454 erfolgen. Sie können unsere Sicherheitsempfehlungen einsehen, indem Sie [hier](#) klicken.

#### **4.6 Nutzungsbedingungen für die Einbindung von BBVA-Karten in Google Pay, Samsung Pay und Apple Pay**

Es ist möglich, Karten direkt aus der App in Google Pay, Samsung Pay und Apple Pay einzubinden, sofern die Geschäftsbedingungen von Google Pay, Samsung Pay und Apple Pay zuvor gemäß den Anweisungen der App akzeptiert wurden.