

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO MITO (Multichannel Internet Trading On Line)

### INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO

**Denominazione:** CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.P.A. (l' "Istituto")

- Istituto di pagamento soggetto alla direzione e al coordinamento della società CONAD CENTRO NORD s.c.
- Capitale sociale sottoscritto e versato: 4.000.000 euro

#### Iscrizione in albi/registri

L'Istituto è iscritto presso:

- il Registro delle Imprese di Reggio Emilia, numero di iscrizione, partita IVA e codice fiscale n. 02509150351; e
- l'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto da Banca d'Italia, codice identificativo n. 36039.6

#### Sede legale

Via Kennedy 5, Campegine 42040 (RE)

#### Contatti

**Numero di telefono:** 0522-905398

**Numero di fax:** 0522-905399

**Indirizzo di posta elettronica:** [ccnservizi dipagamento@legalmail.it](mailto:ccnservizi dipagamento@legalmail.it)

**Ufficio reclami:** [reclami@ccnservizi dipagamento.it](mailto:reclami@ccnservizi dipagamento.it)

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio MITO consente alla clientela intestataria e/o cointestataria (a firma disgiunta) del Contratto Conto di Pagamento e Servizi di Pagamento avente ad oggetto l'apertura di un conto di pagamento e la prestazione di servizi di pagamento di impartire all'Istituto ordini attinenti ai servizi tramite mezzi di comunicazione e di ricevere dall'Istituto i dati e le informazioni oggetto del Contratto Conto di Pagamento e Servizi di Pagamento tramite mezzi di comunicazione. L'utilizzo di tale servizio è consentito attraverso l'impiego del Token e dei Codici. Il servizio MITO Internet Banking consente di:

- ottenere informazioni relative ai propri rapporti di conto pagamento;
- disporre di pagamenti tramite l'invio di giroconti e bonifici;
- ricevere estratti conto e documentazione contabile tramite il Servizio "Post@Web" che consente al Cliente che abbia aderito al servizio MITO di ricevere le comunicazioni oggetto del Servizio stesso esclusivamente in via elettronica, mediante la loro visualizzazione e consultazione nella specifica sezione protetta del sito internet dell'Istituto.

### PRINCIPALI RISCHI TIPICI (GENERICI E SPECIFICI)

I rischi principali da tenere presenti sono i seguenti:

- **erronea compilazione dei dati** ovvero l'inesatta indicazione di dati afferenti al pagamento che pregiudica il buon esito dell'operazione stessa. Nel caso in cui il Cliente si accorga di aver effettuato un errore nella compilazione dei dati, dovrà contattare immediatamente CCN attraverso i canali indicati sul sito <https://ccnservizi dipagamento.it/>;
- **furto o smarrimento dei codici identificativi** per l'accesso alla Servizio Mito. Tale rischio è ridotto se il Cliente osserva le comuni regole di prudenza, custodia e massima attenzione nell'uso corretto afferente all'utilizzo dei codici di sicurezza.
- **interruzione o sospensione del Servizio.** Trattandosi di un servizio al quale è possibile accedere prevalentemente tramite collegamento telematico alla rete internet, il servizio potrà essere interrotto o sospeso per motivi tecnici o di forza maggiore o, comunque, per cause non imputabili alla Società, quali difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica;
- **Cut-off time ovvero** il cliente deve conoscere i limiti orari ed i limiti operativi del Conto di Pagamento, al fine di evitare il rischio di mancata esecuzione di accrediti in suo favore o di pagamenti in favore di terzi come indicato nella Sezione "Orario Limite";
- **variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche** (commissioni ed altre spese).

### MISURE DI TUTELA E CORRETIVE

Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto senza indugio a CCN, e a denunciare presso la competente Autorità Giudiziaria, lo smarrimento, la sottrazione e l'utilizzo indebito delle credenziali di accesso nonché la condotta fraudolenta per l'utilizzo del servizio MITO.

CCN si riserva la facoltà bloccare l'utilizzo del servizio MITO, sospendendone l'utilizzo al ricorrere di giustificati motivi connessi a uno o più dei seguenti elementi:

- A. motivi attinenti alla sicurezza del servizio MITO;
- B. sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato del servizio MITO;
- C. significativo aumento del rischio che il Cliente non ottemperi ai propri obblighi di pagamento.

Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco del servizio MITO o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizione di legge o regolamento.

Via Kennedy n. 5 - 42040 Campegine (RE)

Rev. n°1 del 15 febbraio 2023

Il Cliente può chiedere, ricorrendone i presupposti, la sostituzione o la riattivazione delle credenziali di accesso ed utilizzo del servizio MITO, qualora CCN non vi abbia già provveduto.

Fatte salve le ipotesi in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave e la responsabilità del Cliente nelle ipotesi di:

- condotta fraudolenta;
- violazione (a titolo di dolo o colpa grave) degli obblighi di utilizzo e custodia delle credenziali di accesso al servizio Mito in base ai termini e alle condizioni del Contratto.

CCN rimborsa immediatamente al Cliente 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, l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata, riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita e assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata se non ha effettuato la comunicazione a CCN dell'avvenuto smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o condotta fraudolenta effettuata in conformità a quanto previsto dal contratto.

CCN, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autenticazione.

Il Cliente prende atto che CCN, anche se ha effettuato il rimborso dell'Operazione di Pagamento, può provare anche in un momento successivo all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, che l'Operazione contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, CCN ha il diritto di chiedere direttamente al Cliente ed ottenere da quest'ultimo la restituzione di qualsiasi importo rimborsato dall'Istituto in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	VALORE
<b>Canone MITO e Postaweb</b>	
Periodicità canone	
Canone home banking interrogativo	0,00 EUR
Canone home banking dispositivo	0,00 EUR
Spesa invio OTP via sms (applicata in caso di mancata attivazione dell'APP VIP Access)	0,00 EUR
Canone per Casella Postale Web	0,00 EUR
Canone per ogni rapporto aggiuntivo	0,00 EUR

## ORARIO LIMITE

Gli Ordini di Pagamento ricevuti dall'Istituto dopo l'Orario Limite di una Giornata Operativa riportato nella tabella sottostante s'intendono **ricevuti la Giornata Operativa successiva**.

L'Istituto può in ogni caso procedere all'esecuzione dell'Ordine di Pagamento ricevuto in prossimità ovvero oltre l'Orario Limite.

Modalità di invio dell'Ordine di Pagamento	Orario Limite
<ul style="list-style-type: none"><li>Ordini di Pagamento disposti con la piattaforma di internet banking "MITO"</li></ul>	Orario limite MITO ore 15:30

## DIRITTO DI RECESSO – SPESE – TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO

### Diritto di recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta da inviarsi a CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.P.A., Via Kennedy 5, Campegine 42040 (RE).

Se il Cliente esercita il diritto di recesso, l'Istituto non applica alcuna penalità e/o spesa di chiusura.

### Diritto di recesso dell'Istituto

L'Istituto può recedere dal Contratto con un preavviso di 60 giorni, senza alcun onere per il Cliente.

L'Istituto può recedere dal Contratto senza preavviso e con effetto immediato se sussiste un Giustificato Motivo.

L'Istituto comunica prontamente al Cliente il recesso a mezzo posta elettronica certificata ovvero lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

### Spese in caso di recesso

In caso di recesso del Cliente o dell'Istituto, il Cliente deve corrispondere le spese per i servizi solo in misura proporzionale per il periodo antecedente il recesso.

Se il Cliente ha corrisposto anticipatamente le spese, l'Istituto deve rimborsarle in maniera proporzionale.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto

L'Istituto provvede alla chiusura del Contratto **entro 30 (trenta) Giornate Operative** dalla ricezione della comunicazione inviata ai fini dell'esercizio del diritto di recesso. Il Cliente e l'Istituto restano in ogni caso obbligati per l'esecuzione dei Servizi di Pagamento ordinati prima della ricezione della comunicazione medesima da parte dell'Istituto.

## RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### Reclami

Il Cliente può presentare un reclamo:

- tramite posta tradizionale indirizzata al Responsabile Reclami (CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.P.A., Via Kennedy 5, Campegine 42040 (RE))
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [reclami@ccnservizidipagamento.it](mailto:reclami@ccnservizidipagamento.it)

L'Istituto deve rispondere al Cliente **entro 15 giornate operative** dalla presentazione del reclamo. Se il reclamo è accolto, l'Istituto comunica al Cliente a mezzo lettera e/o Posta elettronica certificata il tempo necessario a risolvere il problema.

È comunque fatto salvo quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 relativamente alle richieste di rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite ("il prestatore di servizi di pagamento rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta. In tale ultimo caso comunica al pagatore il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, ove non accetti la giustificazione fornita").

### Arbitro Bancario e Finanziario

Se il Cliente non riceve risposta entro 15 giornate operative, non è soddisfatto della risposta dell'Istituto ovvero nel caso in cui il reclamo non sia stato accolto, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, se non sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'Istituto. Trascorsi 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'Istituto, il cliente è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Il Cliente prende atto che il ricorso stragiudiziale all'Arbitro Bancario e Finanziario consente di sottoporre all'Arbitro Bancario e Finanziario tutte le controversie:

- sino all'ammontare di **Euro 100.000 (centomila)**, se il Cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo**, se il Cliente chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza).

Il Cliente prende atto che per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario e conoscere l'ambito di competenza può:

- consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia; e
- rivolgersi all'Istituto, che mette a disposizione la Guida Pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti".

### Esposti

Il Cliente può presentare un **esposto a Banca d'Italia** se riscontra violazioni delle norme relative ai Servizi di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento o all'esecuzione di Operazioni di Pagamento da parte dell'Istituto. La violazione di tali norme, se accertata, comporta l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie nella misura e in conformità al procedimento previsti agli articoli 144 e seguenti del Testo Unico Bancario.

### Autorità giudiziaria

Il Cliente può, in ogni caso, **ricorrere all'Autorità giudiziaria**.

## LEGENDA

<b>Contratto Conto di Pagamento e Servizi di Pagamento</b>	Il contratto avente ad oggetto l'apertura di un conto di pagamento e la prestazione di servizi di pagamento, già sottoscritto dal cliente, la cui presenza costituisce presupposto essenziale per l'attivazione del Servizio MITO
<b>Codice utente</b>	Codice alfanumerico attribuito da CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.P.A. al Cliente per l'utilizzo del Servizio MITO
<b>Password</b>	Codice alfanumerico attribuito da CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.P.A. al Cliente che consente allo stesso, congiuntamente al Codice Utente e nei casi specificati al Codice OTP, di poter accedere ed utilizzare il Servizio MITO
<b>Servizio Post@web</b>	Servizio che consente al cliente di ricevere le comunicazioni in via elettronica, di visualizzarle e di consultarle su MITO
<b>Token</b>	E' un dispositivo necessario per effettuare l'autenticazione e l'accesso al servizio MITO