

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO MITO

### (Multichannel Internet Trading On Line)

#### INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO

**Denominazione:** SOGEFIN S.P.A. (l'“Istituto”)

- Istituto di pagamento soggetto alla direzione e al coordinamento della società CONAD ADRIATICO soc. coop.
- Capitale sociale sottoscritto e versato: 600.000,00 euro

**Iscrizione in albi/registri**

L'Istituto è iscritto presso:

- il Registro delle Imprese di Ascoli Piceno, numero di iscrizione, partita IVA e codice fiscale n. 01726120445; e
- l'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto da Banca d'Italia, codice identificativo n. 36047.9

**Sede legale**

Via Manzoni - Frazione Stella, 63077 Monsampolo del Tronto (AP)

**Contatti**

**Numero di telefono:** 800449640

**Numero di fax:** 0735/707370

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

**Ufficio reclami:** [reclami@sogefinspa.it](mailto:reclami@sogefinspa.it), [reclamisogefin@legalmail.it](mailto:reclamisogefin@legalmail.it)

**Sito internet:** <https://istitutodipagamento.sogefinspa.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.

#### I CLIENTI DELL'ISTITUTO (TARGET MARKET POSITIVO)

L'Istituto offre i propri prodotti esclusivamente a favore dei **Punti di Vendita**, delle **Società Controllate e Collegate** ai sensi dell'art. 2359 c.c. di CONAD ADRIATICO soc. coop. e degli **Altri Clienti appartenenti al sistema**.

L'Istituto intrattiene rapporti commerciali con le seguenti **macrocategorie di clientela**:

1. microimprese (rientranti nella categoria di “clientela al dettaglio” ai sensi delle Disposizioni di “trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” di Banca d’Italia);
2. piccole imprese;
3. imprenditori che operano per nome e per conto dell’impresa.

Nello specifico, la clientela di riferimento dell'Istituto comprende:

- a) gli imprenditori (PdV), che agiscono per conto dell’impresa, associati a CONAD ADRIATICO soc. coop.,
- b) gli imprenditori (PdV), che agiscono per conto dell’impresa, che hanno sottoscritto un Contratto di Partnership Commerciale con la controllante CONAD ADRIATICO soc. coop.,
- c) gli imprenditori (PdV), che agiscono per conto dell’impresa, che hanno sottoscritto un Contratto di Affiliazione Commerciale con Addis S.r.l.
- d) le Società Controllate e Collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c. di CONAD ADRIATICO soc. coop.
- e) le società consortili che hanno sottoscritto con Ethos S.r.l. il contratto per l'appalto di gestione di un centro commerciale e che hanno quale scopo la promozione di ogni utile iniziativa per sviluppare l'attività del centro commerciale stesso.

#### PRINCIPALI RISCHI TIPICI (GENERICI E SPECIFICI)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni ed altre spese);
- rischi normali legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dalla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet o alla rete

- telefonica;
- sottrazione o smarrimento degli strumenti di sicurezza (password, codici, altri strumenti di legittimazione). Il rischio è mitigato dall'attivazione del sistema di strong authentication.

**MISURE DI TUTELA E CORRETIVE**

Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto senza indugio a Sogefin S.p.a., 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.

Nel caso di smarrimento o di sottrazione del Codice Utente o della Password, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione telefonica all'Istituto, confermandola poi, a mezzo lettera raccomandata a.r. o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [sogefinspa@actaliscertymail.it](mailto:sogefinspa@actaliscertymail.it) da inviarsi entro le 48 ore successive alla presa di coscienza dello smarrimento o della sottrazione, corredata di copia della denuncia presentata alle autorità competenti.

SOGEFIN S.P.A. si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo dei singoli Servizi di Pagamento tramite rete internet in presenza di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza di utilizzo dei Servizi di Pagamento tramite rete internet; b) il sospetto di un loro utilizzo fraudolento o non autorizzato; c) un significativo aumento del rischio che il Cliente Pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento, informando il Cliente Pagatore per le vie brevi secondo le seguenti modalità (e-mail, contatto telefonico, ecc.) motivando tale decisione.

**Il Cliente potrà comunque richiedere di riattivare il Servizio di Pagamento tramite internet con le seguenti modalità: a) contattando telefonicamente il Numero Verde di SOGEFIN S.P.A. 800 449 640.**

**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 di Servizio MITO, dotato di Autenticazione forte in base ai termini e alle condizioni del Contratto;

**I'Istituto 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 mediante storno 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.

In ogni caso, se l'operazione è stata eseguita senza l'utilizzo dell'Autenticazione Forte (SCA), il Cliente Micro-Impresa ha diritto al rimborso, salvo che abbia agito in modo fraudolento, ai sensi dell'art. 12, comma 2-bis, del D.lgs. 11/2010.

Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata se non lo comunica all'Istituto mediante:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno inoltrata presso la sede legale in via Via Manzoni - Frazione Stella, 63077 Monsampolo del Tronto (AP), o
- posta elettronica certificata all'indirizzo [sogefinspa@actaliscertymail.it](mailto:sogefinspa@actaliscertymail.it)

Il Cliente ha diritto che un'Operazione di Pagamento sia rettificata se comunica, agli indirizzi e con le modalità di cui sopra, all'Istituto che:

- l'Operazione di Pagamento non è stata autorizzata dal Cliente Pagatore o da un suo delegato; o
- l'Operazione di Pagamento non è stata eseguita in conformità alle istruzioni impartite,

non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - **entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi** decorrenti:

- dalla data di addebito** dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto di Pagamento, nel caso di **Cliente Pagatore**; e
- dalla data di accredito** dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto di Pagamento, nel caso di **Cliente Beneficiario**.

L'Istituto fornisce ogni informazione utile per effettuare la comunicazione ai recapiti indicati nella sezione Contatti del presente Foglio Informativo e nel sito internet dell'Istituto: <https://istitutodipagamento.sogefinspa.it/>

Il Cliente può richiedere la rettifica dell'Operazione di Pagamento non autorizzata o non eseguita in conformità alle istruzioni impartite **anche dopo il termine di 13 (tredici) mesi** se l'Istituto ha omesso di fornire o di mettere a disposizione del Cliente le Informazioni e Condizioni Obbligatorie.

**Se il Cliente non è una Micro-Impresa, il termine** per comunicare all'Istituto le Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto è **di 45 Giornate Operative** dalla data di ricevimento dell'Informativa Periodica, trascorsi i quali le Operazioni di Pagamento si intenderanno in ogni caso approvate.

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

L'Istituto, se ha il motivo sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso previste dandone comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.

L'Istituto **informa**, a mezzo posta elettronica certificata, il Cliente del **rimborso eseguito o della sospensione** delle operazioni di rimborso entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di richiesta.

Qualora l'Istituto sospenda il rimborso per valutare il comportamento tenuto dal Cliente, comunicherà al Cliente entro 10 giorni dalla comunicazione

- la decisione di procedere al rimborso dell'Operazione di Pagamento mediante storno e con Data Valuta non successiva a quella dell'addebito dell'importo, ovvero
- il suo rigetto fornendo le relative motivazioni.

Il Cliente prende atto che l'**Istituto**, anche se ha effettuato il rimborso dell'operazione contestata, **può provare** - anche in un momento successivo che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, l'Istituto ha il **diritto** di chiedere direttamente al Cliente ed ottenere da quest'ultimo la restituzione. Tale diritto dell'Istituto deve essere esercitato entro e non oltre il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data in cui l'Istituto ha rimborsato l'Operazione di Pagamento contestata ma debitamente autorizzata dal Cliente. L'Istituto informa il Cliente fornendo la relativa prova che l'Operazione di Pagamento era stata debitamente autorizzata e comunicando l'importo rimborsato in precedenza e la data di addebito sul Conto di Pagamento del Cliente se il rapporto è ancora vigente ovvero, nel caso contrario, l'intimazione al pagamento fornendo l'Identificativo Unico dell'Istituto presso cui procedere al rimborso.

L'Istituto fornisce ogni informazione utile al Cliente sullo stato della propria richiesta mediante i recapiti indicati nella sezione Contatti del presente Foglio Informativo e nel sito internet dell'Istituto: <https://istitutodipagamento.sogefinspa.it/>.

**L'Istituto può rifiutare di eseguire o di disporre un Ordine di Pagamento** autorizzato dal Cliente Pagatore se:

- l'Ordine di Pagamento non ha i requisiti previsti dal Contratto;
- sul Conto di Pagamento non sono disponibili i fondi (comprensivi di eventuali spese) per eseguire l'Ordine di Pagamento;
- non è stato concesso il Finanziamento Accessorio per l'esecuzione di un Ordine di Pagamento in assenza di fondi sul Conto di Pagamento;
- successivamente alla concessione del Finanziamento Accessorio, il Cliente Pagatore viola le previsioni che regolano il Finanziamento Accessorio e/o richiede di utilizzare e/o utilizza il Finanziamento Accessorio in modo difforme/per scopi diversi da quanto previsto nel relativo contratto;
- l'Ordine di Pagamento proviene da un TPP rispetto al quale il Cliente abbia già comunicato all'Istituto di aver revocato il consenso alla prestazione dei relativi servizi;
- l'esecuzione è contraria a norme nazionali o comunitarie (come ad esempio i casi in cui l'Istituto è tenuto ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità); e/o
- il rifiuto è espressamente consentito da norme di legge o regolamentari.

In ogni caso, l'Istituto considera l'Ordine di Pagamento legittimamente rifiutato come non ricevuto.

Se l'Istituto si rifiuta di eseguire o di disporre un Ordine di Pagamento, l'Istituto deve comunicare al Cliente Pagatore via PEC, con la massima sollecitudine e - in ogni caso - entro i Tempi Massimi di Esecuzione dell'Operazione di Pagamento, le seguenti informazioni:

- l'avvenuto rifiuto di eseguire o di disporre un Ordine di Pagamento;
- le motivazioni del rifiuto, a meno che non sussistono ragioni che impongono all'Istituto di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente Pagatore; e
- se possibile, la procedura per correggere gli eventuali errori materiali imputabili al Cliente Pagatore che hanno determinato il rifiuto dell'Ordine di Pagamento.

L'Istituto non deve comunicare il rifiuto se la comunicazione è in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'art. 126 del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrono giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

L'Istituto si riserva di addebitare al Cliente Pagatore spese ragionevoli per la comunicazione del rifiuto giustificato di un Ordine di Pagamento

## CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	VALORE
<b>Canone MITO e Postaweb</b>	
Periodicità canone	Annuale
Canone home banking interrogativo (iva inclusa)	73,20 EUR
Canone home banking dispositivo (IVA inclusa)	73,20 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

## LIMITI OPERATIVI CONTO DI PAGAMENTO

Importo massimo per bonifici verso altre banche da MITO	170.000,00 EUR
Importo massimo per bonifici interni da MITO	130.000,00 EUR
Importo massimo giornaliero bonifici in uscita da MITO	300.000,00 EUR
Importo massimo mensile bonifici in uscita da MITO	300.000,00 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
• Ordini di Pagamento disposti con la piattaforma di internet banking "MITO"	Orario limite MITO ore 15

## 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 SOGEFIN S.P.A., Via Manzoni - Frazione Stella, 63077 Monsampolo del Tronto (AP).

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 (SOGEFIN S.P.A. - Via Manzoni - Frazione Stella, 63077 Monsampolo del Tronto (AP))
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [reclamisogefin@legalmail.it](mailto:reclamisogefin@legalmail.it)
- tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo [reclami@sogefinspa.it](mailto:reclami@sogefinspa.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").

In ogni caso si garantisce la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo ordinario di invio del reclamo tramite posta tradizionale).

#### **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 200.000 (duecentomila)**, 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 "ABF in parole semplici".

#### **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>Autenticazione</b>	La procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dal prestatore.
<b>Autenticazione Forte (SCA)</b>	Un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
<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 SOGEFIN S.P.A. al Cliente per l'utilizzo del Servizio MITO
<b>Firma Digitale</b>	E' la firma digitale in forza della quale il Cliente utente del relativo certificato (rilasciato da un certificatore a ciò abilitato secondo i termini e le condizioni contrattuali del relativo Servizio sottoscritte tra l'utente e d il certificatore stesso scaricabile sul Sito) può, a titolo esemplificativo, concludere il Contratto, e, più in generale, assumere impegni e rilasciare dichiarazioni ad ogni effetto, avendo la firma digitale la medesima efficacia e validità della firma autografa ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), e delle relative norme di attuazione.
<b>Password</b>	Codice alfanumerico attribuito da SOGEFIN 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

**Servizio Post@web**

Servizio che consente al cliente di ricevere le comunicazioni in via elettronica, di visualizzarle e di consultarle su MITO

**Token**

E' un dispositivo necessario per effettuare l'autenticazione e l'accesso al servizio MITO