

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti condizioni disciplinano il rapporto contrattuale tra Conio e il Cliente

Ultimo aggiornamento: Maggio 2026

Articolo 1: Oggetto	2
Articolo 2: Requisiti e modalità di utilizzo del Servizio	3
Articolo 3: Ordini	4
Articolo 4: Prezzi	5
Articolo 5: Portafoglio	6
Articolo 6: Pagamento e consegna dei Bitcoin	6
Articolo 7: Rischi e caratteristiche connessi all'operatività e all'acquisto di criptovalute	7
Articolo 8: Contratti conclusi in forma telematica	7
Articolo 9: Elezione di domicilio, comunicazioni e tecniche di comunicazione a distanza	7
Articolo 10: Comunicazioni periodiche	8
Articolo 11: Modifica unilaterale delle Condizioni Generali di Contratto e al Servizio	8
Articolo 12: Estinzione del Portafoglio in caso di decesso del Cliente	9
Articolo 13: Commissioni, spese e imposte	9
Articolo 14: Sicurezza	10
Articolo 15: Durata del contratto e modalità di recesso	10
Articolo 16: Responsabilità	11
Articolo 17: Cessione del contratto/credito	11
Articolo 18: Proprietà intellettuale	11
Articolo 19: Trattamento dei dati personali	12
Articolo 20: Deposito delle Condizioni Generali di Contratto	12
Articolo 21: Reclami - controversie - foro competente	12
ALLEGATO 1 – Commissioni applicate al Servizio	13
ALLEGATO 2 – Glossario	14

Articolo 1: Oggetto e modalità di prestazione del servizio

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (le "Condizioni Generali" o il "Contratto") regolano il rapporto tra Conio S.r.l. ("Conio") e il Cliente, cui vengono erogati i servizi di seguito indicati anche su segnalazione del partner Banca Generali S.p.A. ("Banca Generali"). Le Condizioni Generali di Contratto disciplinano, altresì, i singoli Ordini impartiti dal Cliente a Conio, ovvero il servizio di custodia e amministrazione, di scambio di cripto-attività con fondi ed il servizio di trasferimento per conto del cliente tutti servizi posti a riserva di attività e pertanto destinatari delle tutele previste dal Regolamento UE 2023/1114 ("MiCAR"). Invece il presente Contratto non regola la prestazione dei servizi collegati, a titolo esemplificativo attività di concorso a premi o altre iniziative di marketing, per cui il Cliente prende atto e accetta, sia il contratto che il fatto di essere destinatario di un servizio che non gode di tutele MiCAR, prima di accedervi con apposita spunta su box. Tali servizi sono regolati da altri accordi e non godono delle tutele MiCAR. Si rappresenta comunque che Conio agisce, in ogni caso, in modo equo, onesto e trasparente. Per il significato dei termini indicati con la lettera maiuscola si rimanda a quanto contenuto all'interno del Glossario di cui all'Allegato 2.

1.2 Fermo restando quanto previsto dal successivo art. 5, il servizio è erogato da Conio al Cliente. Esso consente allo stesso di acquistare e/o vendere Bitcoin attraverso i server di Conio e i servizi tecnologici di Banca Generali (i.e. il Servizio Connettività e i servizi di internet banking di Banca Generali di volta in volta resi disponibili, ivi inclusa l'applicazione) nonché di trasferire i Bitcoin dal proprio Portafoglio su un proprio indirizzo o a lui associato. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto in relazione all'utilizzo dell'Internet Banking, si rimanda a quanto disciplinato dalla documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente con Banca Generali. Resta inteso sin da ora che: (i) Conio sarà ritenuta responsabile in via esclusiva per quanto concerne la prestazione del Servizio; (ii) le obbligazioni di Banca Generali connesse con il Servizio sono comprese nell'ambito del contratto tra Banca Generali e il Cliente (richiamate qui solo ai fini della descrizione dell'operatività del Servizio e limitate agli aspetti tecnologici).

1.3 In particolare, il servizio di Internet Banking dispone di una sezione denominata "BG Conio" nell'applicazione, nella quale il Cliente può accedere alla Piattaforma di Conio e visualizzare il saldo dei Bitcoin posseduti nel Portafoglio aperto presso Conio, nonché impartire l'Ordine per l'effettuazione di transazioni da inviare alla Blockchain. La disposizione di una transazione avviene tramite l'utilizzo di una chiave privata del Cliente congiuntamente ad una chiave privata di Conio, la cui funzione è esclusivamente quella di autorizzare la transazione richiesta dal Cliente. In assenza della chiave privata del Cliente, Conio non può effettuare alcuna transazione. Come meglio precisato dal successivo articolo 5, Conio e Banca Generali, su esplicita richiesta del Cliente o in casi di impedimenti assoluti da parte del Cliente, possono

recuperare i Bitcoin tramite l'utilizzo della chiave privata in possesso di Conio congiuntamente ad una Terza Chiave custodita *offline* da Banca Generali, con funzionalità di disaster recovery.

1.4 Il Servizio è messo a disposizione del Cliente per uso esclusivamente personale.

1.5 Il regolamento contrattuale applicabile al rapporto tra Conio ed il Cliente è composto da:

- le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- l'Informativa sui rischi e caratteristiche connessi alla compravendita di criptovalute;
- l'informativa sulla privacy;
- le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- l'Allegato 1 – Commissioni applicate al Servizio;
- l'Allegato 2 - Glossario
- la registrazione/adesione al Servizio, comprensiva dei dati anagrafici e degli altri dati del Cliente;
- la conferma di accettazione inviata da Conio.
- Informativa sui rischi connessi alla compravendita e sulla detenzione di Asset Digitali;
- Informativa sui potenziali conflitti di interesse;
- l'informativa sintetica sulle politiche di custodia e amministrazione, di trasferimento e il sistema di sicurezza dei rischi.

1.6 Il Cliente dichiara di aver letto e compreso tutti i documenti di cui al punto 1.5 e le regole delle Condizioni Generali prima di procedere all'acquisto o allo scambio di Bitcoin l'App. Il contratto quadro disciplinato dalle presenti Condizioni Generali si perfeziona soltanto una volta che il Cliente abbia ricevuto la conferma scritta di accettazione inviata da Conio.

Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente abbia ricevuto la conferma di accettazione da Conio tramite e-mail.

1.7 Il Cliente prende atto che i White Paper dei Bitcoin oggetto del Servizio sono pubblicizzati sul sito al seguente link <https://www.conio.com/supporto/documenti-informative/whitepaper>.

1.8 Il Cliente prende atto che sul sito, nella sezione Documenti e Informative, link <https://www.conio.com/supporto/documenti-informative>, sono presenti informazioni sui principali impatti negativi sul clima e su altri effetti negativi connessi all'ambiente del meccanismo di consenso utilizzato per emettere ciascun Bitcoin in relazione ai Servizi di Conio.

1.9 I Servizi oggetto del Contratto non integrano un servizio di pagamento o un'offerta al pubblico di prodotti finanziari, né altro servizio o attività la cui prestazione sia riservata per la normativa vigente in Italia a soggetti autorizzati da parte di Autorità di vigilanza sui mercati finanziari, o di altre autorità comunque competenti a rilasciare dette autorizzazioni o comunque a vigilare su dette attività e servizi, eccezione fatta per l'autorizzazione ad operare nell'ambito del MiCAR .

1.10 I Servizi sono prestati da Conio in qualità di prestatore di servizi in cripto-attività, ai sensi della disciplina MiCAR, ; Conio, con sede legale in via Agostino Bertani, 6, 20154 Milano, ai sensi del MiCAR; ulteriori dettagli in ordine alla registrazione e ai servizi prestati da Conio sono disponibili sul sito dell'ESMA. .

1.13 L'accesso ai Servizi avviene attraverso l'applicazione di Banca Generali. Conio è e resta l'unico responsabile nella offerta dei Servizi.

1.14 Banca Generali per la segnalazione/promozione dei Servizi di Conio riceve una "Revenue Share" in percentuale sulle commissioni incassate da Conio, senza un aggravio dei costi per il Cliente.

1.15 La "revenue share" è calcolata sulle commissioni che Conio incassa dalla prestazione dei Servizi al Cliente. La "revenue share" è dovuta solo se l'utente segnalato diventa Cliente Conio.

Articolo 2: Requisiti e modalità di utilizzo del Servizio

1. Età

Il Servizio è riservato esclusivamente agli individui di età pari o superiore ai 18 anni.

2. Utilizzo su base individuale

Il Servizio è progettato e inteso per l'uso da parte di persone fisiche, per scopi estranei all'attività professionale eventualmente svolta, su base individuale e non cointestata. Per motivi di sicurezza, in nessun caso potranno essere condivisi con soggetti terzi i dettagli del Portafoglio e/o le password necessarie per eseguire l'accesso al Portafoglio stesso.

In tale contesto il Cliente dà atto che l'unico responsabile del mantenimento della riservatezza e della sicurezza del Portafoglio e di tutte le attività che si svolgono sul Portafoglio attraverso di esso è il Cliente stesso. Qualsiasi violazione della sicurezza del Portafoglio dovrà essere riportata immediatamente a Conio, la quale non sarà responsabile per danni, costi o spese derivanti o conseguenti alla mancata o ritardata comunicazione delle violazioni.

Il Cliente si impegna a fornire informazioni veritiere, accurate e complete durante la registrazione del Servizio e accetta di aggiornare periodicamente tali dati per far sì che gli stessi siano sempre veritieri, accurati e completi. Eventuali danni conseguenti alla non esattezza e/o completezza delle informazioni fornite non potrà essere imputata a Conio; inoltre, le violazioni delle disposizioni di cui sopra possono comportare la sospensione e/o la chiusura del portafoglio.

3. *Dispositivi*

L'utilizzo del Servizio richiede l'utilizzo di dispositivi compatibili di proprietà del Cliente e l'accesso ad una connessione Internet; il Servizio può richiedere aggiornamenti periodici dei servizi di Internet Banking e del dispositivo e può essere influenzato dalle prestazioni di tali fattori. Il Servizio prevede la possibilità di creare un unico Portafoglio da ciascun dispositivo e non potranno essere associati ulteriori dispositivi. Eventuali estensioni operative di accessibilità ai Portafogli potranno essere attivate ad esclusiva discrezione di Conio ove supportate da comprovate ragioni tecniche. L'ultima versione dei software può essere necessaria per poter usufruire di specifiche funzionalità. Il Cliente dà atto che l'adempimento di tali obblighi è nella sua piena ed esclusiva responsabilità e, pertanto, Conio non potrà essere ritenuta responsabile.

Resta inteso che in caso di mancato funzionamento dei servizi di Internet Banking non sarà possibile per il Cliente accedere al Servizio.

4. *Sistemi di pagamento*

Il Cliente, al fine di poter impartire ordini di acquisto di Bitcoin, dovrà avere la liquidità disponibile necessaria per procedere all'ordine nel rispetto dei limiti operativi previsti dal successivo articolo 3.

5. *Limitazioni di utilizzo*

Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio unicamente per le finalità consentite dalle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualora il Cliente, attraverso l'utilizzo del Servizio o altro comportamento, metta in pericolo, volontariamente o involontariamente, la funzionalità della Piattaforma, Conio avrà il diritto di

prendere tutte le misure necessarie a proteggere quest'ultima ed i propri sistemi. Tra le misure che Conio può adottare sono incluse la sospensione dell'accesso al Servizio e la chiusura del Portafoglio.

2.6 Politica di custodia e amministrazione

2.6.1 La Società presta il servizio di custodia e amministrazione di cripto-attività della clientela avvalendosi di infrastrutture tecnologiche proprie e, ove necessario, di soggetti terzi incaricati della custodia o sub-custodia delle chiavi private per i wallet in cui vengono custodite le cripto-attività dei clienti selezionati sulla base di criteri regolatori, operativi e tecnici.

2.6.2 Nell'ambito del servizio, le cripto-attività del Cliente possono essere detenute mediante wallet o conti di custodia di tipo segregato per Cliente ovvero, mediante wallet o conti di tipo omnibus segregati rispetto al wallet di proprietà di Conio, ovvero, solo in via residuale mediante wallet o conti di tipo omnibus.

2.6.3 Per wallet o conto segregato si intende una struttura di custodia nella quale le cripto-attività sono detenute in un wallet o conto dedicato e separato rispetto a quello utilizzato per altri clienti o soggetti. Per wallet o conto omnibus si intende una struttura di custodia nella quale le cripto-attività riferibili a una pluralità di clienti sono detenute congiuntamente presso il medesimo wallet o conto, ferma restando la separata rilevazione contabile delle rispettive posizioni individuali nei sistemi della Società attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura DLT che garantisce una riconciliazione precisa e immutabile delle singole posizioni.

2.6.4 Le cripto-attività custodite dalla Società nell'ambito del Servizio restano, in ogni momento, di esclusiva titolarità del Cliente, fatti salvi i diritti di garanzia, vincoli o limitazioni previsti dalla legge o validamente costituiti dal Cliente medesimo. La titolarità del Cliente sulle cripto-attività non è pregiudicata, limitata o modificata dalla modalità tecnica di custodia adottata, sia essa basata su wallet o conti segregati sia, nei casi residuali e transitori previsti dalla documentazione contrattuale, su wallet o conti omnibus.

2.6.5 Conio come previsto dalle policy interne di Business Continuity, mantiene procedure tecniche idonee a garantire la restituzione degli asset (o dei mezzi di accesso) ai clienti nel minor tempo possibile, basandosi sulle evidenze del registro contabile interno che funge da prova della titolarità.

2.6.6 Conio mette a disposizione del cliente la sintesi della politica di custodia e amministrazione che è accessibile sul Sito al seguente link <https://www.conio.com/supporto/documenti-informative>, nonché è possibile anche fare il download da website.

2.6.7 Il Cliente può sempre prelevare le cripto-attività detenute in custodia presso Conio su un proprio indirizzo o a lui associato, facendone espressa richiesta alla Società a support@conio.com o tramite chat all'interno dell'applicativo. Non è invece consentito al Cliente ricevere dall'esterno Bitcoin sul proprio Portafoglio.

2.7 Disponibilità del Servizio

Il Servizio, o qualsiasi funzionalità o parte di esso, potrebbe non essere disponibile in tutte le lingue o in tutti i Paesi e Conio non presta alcuna garanzia circa il fatto che il Servizio, o qualsiasi funzione o parte di esso, siano adeguati o disponibili per l'uso in una particolare località. La disponibilità del Servizio e di ogni sua funzionalità sarà in ogni caso garantita in Italia. Conio si riserva il diritto di restringere l'accesso alla Piattaforma da parte di soggetti che siano domiciliati o residenti in paesi soggetti a restrizioni ai sensi delle leggi e dei regolamenti di volta in volta applicabili, di restrizioni imposte dalle politiche interne di Conio, ovvero in giurisdizioni in cui comunque la Società ha deciso di non offrire i propri servizi (di seguito, i "Paesi

Soggetti a Restrizioni”). Laddove il Cliente sia (o divenga successivamente) domiciliato o residente in un Paese Soggetto a Restrizione, Conio si riserva il diritto di interrompere immediatamente la prestazione dei Servizi. Qualora un Cliente si trovi temporaneamente in un Paese Soggetto a Restrizioni, l’accesso ai Servizi potrebbe essere soggetto a limitazioni. Conio non assume alcuna responsabilità in relazione a eventuali perdite derivanti dall’interruzione o le limitazioni nella prestazione dei Servizi sopra riferite

Articolo 3: Ordini

3.1 Per acquistare o vendere Bitcoin, il Cliente deve conferire un Ordine a Conio. A tal fine, il Cliente, una volta effettuato l’accesso alla sezione BG Conio, dovrà seguire le indicazioni fornite sulla schermata di impostazione dell’ordine, indicando il tipo di operazione (acquisto o vendita di Bitcoin) e l’ammontare della stessa.

3.2 Sono in ogni caso previsti dei Limiti per ogni Ordine di acquisto e vendita, fermo restando che il cliente avrà sempre la possibilità di vendere la totalità dei Bitcoin presenti nel Portafoglio.

3.3. Inoltre, è previsto un Limite massimo di Bitcoin detenibili nel Portafoglio, al raggiungimento del quale non sarà più possibile disporre ulteriori Ordini di acquisto. Tale Limite, espresso in Euro, viene determinato in base all’appartenenza del Cliente a determinate soglie patrimoniali, stabilite in funzione del patrimonio detenuto dal Cliente presso Banca Generali. In corrispondenza della soglia più alta, il Limite massimo sarà pari a 50.000,00 Euro. In caso di vendita parziale dei Bitcoin, il Limite massimo attribuito al Portafoglio viene ripristinato per un importo pari al controvalore dei Bitcoin venduti, valorizzati al prezzo di acquisto progressivamente a partire dall’ultimo acquistato (c.d. logica “LIFO”). Di conseguenza, le variazioni del valore di mercato successive al momento dell’acquisto non incideranno sul computo di tale limite. Resta inteso che, in caso di vendita totale dei Bitcoin, il Limite massimo viene interamente ripristinato.

3.4 L’appartenenza del Cliente a tali soglie patrimoniali viene aggiornata automaticamente con frequenza trimestrale, sulla base del patrimonio detenuto dal Cliente presso Banca Generali nel trimestre di riferimento. La modifica della soglia patrimoniale di appartenenza non comporta l’obbligo di vendita dei Bitcoin eventualmente eccedenti rispetto al nuovo Limite massimo attribuito al Portafoglio.

I Limiti massimi di acquisto stabiliti per ogni soglia potranno variare, in via esemplificativa e non esaustiva, sulla base dell’andamento del mercato del Bitcoin, e di eventuali variazioni significative del relativo prezzo.

3.5 Resta inteso che l’aggiornamento di tutti i Limiti dovrà essere comunicato di volta in volta da Conio all’interno della sezione BG Conio, in tempo utile prima del conferimento dell’Ordine.

3.6 È fatta salva la possibilità di prevedere in futuro ulteriori soglie di concentrazione di Bitcoin in relazione alle consistenze patrimoniali del Cliente detenute presso Banca Generali.

3.7 La Piattaforma, qualora i dati forniti dal Cliente siano conformi alle prescrizioni sul Limite massimo e Limite minimo e sia stata seguita correttamente la relativa procedura, elaborerà una proposta di Ordine facendo riferimento anche alle quotazioni rilevabili attraverso la consultazione dei prestatori di servizi in

cripto-attività , presso cui Conio possiede già un account attivo, come ad esempio Kraken. Ad ogni operazione sarà applicata una Commissione di cambio pari all'importo di volta in volta segnalato nella schermata di riepilogo.

3.8 Una volta mostrata la proposta di Ordine nella schermata di riepilogo dell'operazione, il Cliente dovrà conferire l'Ordine cliccando sul tasto "*Conferma*" e utilizzando il medesimo sistema di autenticazione

prescelto per l'accesso al servizio Internet Banking utilizzato per accedere alla sezione BG Conio. L'operazione dovrà essere completata entro 5 minuti dall'apparizione della proposta di Ordine. In caso di superamento del suddetto tempo limite, la proposta d'Ordine stessa si intenderà decaduta e il Cliente dovrà richiederne una nuova sulla base dei Prezzi aggiornati.

3.9 Accettando la proposta di Ordine, il Cliente impartisce un ordine e, al contempo, conferma sotto la sua esclusiva responsabilità che:

- i dettagli contenuti nella schermata di riepilogo sono corretti in ogni loro aspetto;
- le condizioni economiche elaborate dalla Piattaforma sono state comprese, giudicate congrue ed accettate dal Cliente stesso.

Una volta conferito l'Ordine attraverso la procedura sopra esposta, Il Cliente accetta espressamente e irrevocabilmente l'esecuzione del Servizio da parte di Conio acconsentendo alla perdita del diritto di recesso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 59 del D.lgs. 205/2006, in quanto applicabile, a seguito della piena esecuzione del Servizio. Questo non potrà più essere revocato e/o corretto.

3.10 Il conferimento dell'Ordine si considererà accettato da Conio attraverso l'esplicita Conferma mostrata nell'apposita schermata nell'Internet Banking che informa il Cliente che l'operazione è stata accettata. L'Ordine si intenderà accettato e vincolante, quindi, solo nel momento in cui il Cliente verrà a conoscenza della Conferma da parte di Conio.

3.11 In ogni caso, resta inteso che Conio, anche dopo aver inviato la Conferma, (i) può rifiutarsi di dare seguito all'Ordine in caso di significativi disallineamenti delle quotazioni di mercato, ovvero in riferimento alle quotazioni presenti sui maggiori fornitori di servizi in cripto-attività – ove Conio possiede un account attivo - al momento della Conferma, oppure in caso di comprovate difficoltà tecniche di qualunque natura che non consentono a Conio l'integrale erogazione del servizio nelle modalità descritte; e, (ii) in ogni caso, non darà esecuzione all'Ordine per il mancato raggiungimento del Limite minimo o per il superamento del Limite massimo. In tal caso, Conio informerà immediatamente il Cliente che l'Ordine non è andato a buon fine e ne specificherà i motivi.

3.12 Conio si riserva il diritto di chiedere, in qualsiasi momento, ulteriori informazioni relative all'Ordine per consentirne il completamento o per ottemperare eventuali prescrizioni normative. In caso di rifiuto a fornire tali informazioni, Conio potrà non dare corso all'Ordine impartito.

3.13 Conio declina ogni responsabilità per qualsiasi problema di accesso, impedimento, disfunzione o difficoltà riguardante gli strumenti tecnici, la linea telefonica, i cavi, l'elettronica, l'hardware su cui il servizio di Internet Banking risiede ed il sistema operativo dell'hardware, la trasmissione e la connessione, il collegamento internet, la rete telefonica mobile e fissa che possa impedire e/o ritardare l'Ordine del Cliente o la Conferma di Conio, la quale declina altresì ogni responsabilità per problemi causati dalla configurazione del dispositivo di accesso all'Internet Banking del Cliente che potrebbero ripercuotersi sulla celerità di evasione dell'Ordine impartito dal Cliente.

3.14 Acquistare e vendere Bitcoin può portare alla perdita della somma impiegata sia nel breve che nel lungo termine a causa delle possibili variazioni del prezzo e delle mutevoli dinamiche di mercato. In tal senso, è necessario che il Cliente sia fin da subito consapevole della natura dell'operazione e del relativo grado di rischio a cui espone il proprio patrimonio.

Articolo 4: Prezzi

4.1 I Prezzi indicati sul portale BG Conio sono Prezzi ricavati da Conio in tempo reale attraverso l'accesso alle quotazioni anche dei prestatori di servizi in cripto-attività presso cui Conio possiede già un account attivo, e pertanto sono soggetti a cambiamenti continui.

4.2 Il Cliente, prima di effettuare operazioni di acquisto e/o vendita di Bitcoin, può consultare il Prezzo di acquisto e di vendita indicato nel portale BG Conio.

4.3 I Prezzi indicati nell'Ordine sono quelli che sono stati applicati per l'acquisto o la vendita di Bitcoin.

4.4 Al fine di mantenere invariato il Prezzo nel periodo intercorrente tra la consultazione dei Prezzi, l'elaborazione della proposta di Ordine e l'invio dell'Ordine stesso, Conio manterrà inalterato il Prezzo per un periodo di 5 minuti. Trascorso tale lasso di tempo, l'Ordine non sarà considerato come impartito e si dovrà ripetere la procedura di Ordine al nuovo Prezzo; in tal caso, Conio non sarà responsabile per eventuali variazioni di valore del Bitcoin.

4.5. Quando il Cliente effettua operazioni di acquisto o vendita di cripto-attività, il differenziale rappresenta la differenza tra il prezzo di mercato corrente della cripto-attività e il prezzo al quale l'operazione viene eseguita sulla Piattaforma Conio. Tale elemento costituisce parte integrante del prezzo finale comunicato al Cliente prima della conferma dell'ordine.

4.6 Il prezzo delle cripto-attività è determinato dalla domanda e dall'offerta presenti su ciascun prestatore di servizi di cripto-attività. Ogni CASP esprime pertanto quotazioni proprie, che dipendono dai volumi di scambio, dalla tipologia di accesso e dalla liquidità disponibile su quella specifica sede di esecuzione, e non dai costi operativi del singolo operatore. Ne consegue che differenze di prezzo tra diverse piattaforme sono da considerarsi fisiologiche e inerenti al funzionamento del mercato delle cripto-attività.

4.7 Conio S.r.l. non opera come gestore di una piattaforma di negoziazione, bensì come fornitore di servizi per le cripto-attività che agisce in contropartita diretta con il Cliente. I prezzi pubblicati sulla Piattaforma sono calcolati in tempo reale attraverso l'accesso agli order book delle principali CASP, con ponderazione basata sui volumi di trading delle ultime 24 ore di ciascuna piattaforma. Tali prezzi sono soggetti a variazioni continue in funzione delle condizioni di mercato.

Il prezzo esposto nella sezione Crypto dell'applicazione (es. grafico) rappresenta una media dei prezzi rilevati sulle piattaforme di negoziazione utilizzate da Conio ed ha esclusiva finalità informativa. Il prezzo vincolante ai fini dell'esecuzione è unicamente quello indicato nella schermata di riepilogo dell'ordine di acquisto, vendita o conversione.

4.8 Il prezzo applicato alle operazioni di acquisto, vendita e conversione include un differenziale di prezzo che in nessun caso può superare il 4% (quattro per cento) del prezzo di riferimento. Tale differenziale assolve alle seguenti finalità:

- garantire al Cliente un prezzo bloccato per 5 (cinque) minuti dal momento della consultazione, durante i quali l'ordine resta valido per l'accettazione;
- coprire il rischio derivante dalla volatilità della cripto-attività nel periodo di validità dell'ordine;
- remunerare il compenso applicato dalla Società per l'esecuzione del servizio di scambio e assicurare la liquidità necessaria a soddisfare la domanda del mercato.

Il valore del differenziale è determinato dall'Area Finanza e Controllo di Conio sulla base della deviazione standard della variazione percentuale giornaliera degli ultimi 60 giorni del prezzo della cripto-attività e può variare in funzione di strategie commerciali di cui il Cliente viene reso edotto, fermo restando il limite massimo del 4%

4.9 Resta espressamente inteso che i Clienti saranno gli esclusivi responsabili nella determinazione di quale sia il regime fiscale/contabile loro applicabile relativamente all'acquisto e alle plusvalenze derivanti dai Bitcoin, per le quali né Conio né Banca Generali agiranno come sostituto d'imposta. Per quanto riguarda invece l'assolvimento degli adempimenti relativi al calcolo e pagamento dell'imposta di bollo, si rimanda a quanto meglio precisato nell'Allegato 1 al presente Contratto.

Articolo 5: Portafoglio

5.1 Il Portafoglio supporta esclusivamente Bitcoin. Pertanto, sarà possibile acquistare e/o vendere esclusivamente Bitcoin. Conio di riserva la possibilità di estendere il novero degli Asset Digitali tempo per tempo disponibili all'interno del Servizio.

5.2 Conio non conserva, invia o riceve Bitcoin in quanto esse esistono solo in virtù del fatto che la loro proprietà è registrata in un sistema decentralizzato chiamato Blockchain. Qualsiasi trasferimento di Bitcoin avviene all'interno della Blockchain.

5.3 Il servizio di Internet Banking di Banca Generali dispone di una sezione denominata BG Conio, nella quale il Cliente può accedere al Portafoglio, vedere la quantità di Bitcoin posseduti e disporre di transazioni sulla Blockchain. Affinché la Blockchain consideri valida una transazione, questa deve essere firmata digitalmente e confermata dai nodi della rete.

5.4 Nel caso del Portafoglio, le firme (“**Chiavi**”) necessarie per disporre una transazione sono due. Una chiave è del Cliente, viene generata automaticamente sul suo dispositivo tramite l'accesso al servizio di Internet Banking e al portale BG Conio con le proprie credenziali di autenticazione, ed è pensata perché nessun altro vi abbia accesso. Un'altra, quella detenuta da Conio, completa le transazioni del Cliente, e viene generata esclusivamente per il suo Portafoglio. Una Terza Chiave, infine, viene creata per gestire situazioni di carattere eccezionale, ivi incluse le ipotesi di cui agli articoli 12 e 15, ed è custodita *offline* da Banca Generali.

5.5. Conio non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile dei danni e delle perdite che potranno conseguire al furto, smarrimento o malfunzionamento del/dei dispositivo/i tramite cui il Cliente accede al Servizio.

Articolo 6: Pagamento e consegna di Bitcoin

6.1 In caso di acquisto di Bitcoin da parte del Cliente, immediatamente dopo la Conferma dell'Ordine da parte di Conio, verrà addebitato il conto corrente del Cliente presso Banca Generali collegato al Portafoglio per un importo pari al controvalore dell'operazione più qualsiasi altra commissione, onere o altra eventuale spesa applicabile. Una volta che l'addebito sarà andato a buon fine, Conio provvederà ad inviare i Bitcoin acquistati al Portafoglio del Cliente.

6.2 Al contrario, in caso di vendita da parte del Cliente, i Bitcoin che il Cliente ha intenzione di vendere dovranno essere presenti nel Portafoglio prima dell'inizio dell'operazione di vendita. Una volta perfezionato l'invio dell'Ordine, il Cliente potrà eseguire, per mezzo dei comandi indicati nel portale BG Conio, la vendita di tutte o di parte di Bitcoin detenuti nel Portafoglio in conformità ai termini e condizioni e nelle modalità operative

indicate nella schermata di riepilogo; Conio provvederà ad accreditare le somme concordate sul conto corrente collegato al Portafoglio entro un massimo di 3 giorni lavorativi, per un importo pari al controvalore

dell'operazione, al netto di qualsiasi altra commissione, onere o altra eventuale spesa applicabile. Anche nel caso di vendita, il valore dei Bitcoin oggetto di vendita sarà determinato da Conio nella proposta di Ordine in base alla quotazione ottenuta anche consultando i fornitori di servizi in crypto-attività presso cui Conio possiede già un account attivo, come ad esempio a mero titolo esemplificativo e non esaustivo Kraken, ed applicando una Commissione di cambio pari all'importo di volta in volta segnalato nella schermata di riepilogo.

6.3 Il Cliente accetta di corrispondere a Conio gli importi dovuti per tutti i Bitcoin acquistati e venduti attraverso BG Conio, unitamente alle Commissioni per i Servizi utilizzati di cui all'Allegato 1, e ogni altra somma aggiuntiva che potrà maturare per o in connessione con l'utilizzo del Servizio, attraverso il conto corrente di corrispondenza collegato al Portafoglio. Il Cliente resta l'unico responsabile per il tempestivo pagamento di tutti i corrispettivi nelle modalità accettate da Conio.

Articolo 7: Rischi e caratteristiche connessi all'operatività e all'acquisto di criptovalute

7.1 L'acquisto e la vendita di Bitcoin comportano elevati rischi per il Cliente che possono portare alla perdita integrale del capitale del Cliente. In particolare, tutti i rischi connessi alla compravendita di Bitcoin sono riportati nel documento Informativa sui rischi e caratteristiche connessi alla compravendita di criptovalute che il Cliente dichiara di aver letto e compreso in ogni sua parte. Il Cliente si assume pertanto consapevolmente i rischi connessi all'acquisto dei Bitcoin ed esonera manlevando Banca Generali e Conio da qualunque responsabilità annessa o connessa dalla perdita patrimoniale derivante dall'acquisto o vendita di Bitcoin.

Articolo 8: Contratti conclusi in forma telematica

8.1 Ogni comunicazione relativa al presente Contratto sarà trasmessa all'indirizzo indicato dal Cliente durante la fase di registrazione, ovvero al diverso indirizzo comunicato dal Cliente.

8.2 Il Cliente accetta e consente che, per la corretta esecuzione del Servizio, vengano effettuate anche mediante tecniche di comunicazione a distanza ("TCD"), quali posta elettronica, servizi di messaggistica e notifiche via App, per sua stessa natura, la necessità di effettuare negozi giuridici, concludere contratti e fare acquisti per via telematica. Il Cliente si dichiara pienamente consapevole che la Sua accettazione per mezzo di strumenti elettronici costituisce un atto di consenso valido e vincolante.

8.3 Gli eventuali consensi manifestati attraverso l'utilizzo di qualunque mezzo telematico sono validi e vincolanti ai fini dell'accettazione di qualunque contratto proposto in conformità alla legge. Allo stesso regime sono assoggettate le eventuali manifestazioni di assenso o di presa visione relative alle notifiche da parte di Conio di cancellazione, di variazione delle policy, dei contratti, ecc.

8.4 Il Cliente dichiara di aver ricevuto, letto e compreso la documentazione informativa precontrattuale predisposta ai sensi degli articoli 49 e 51 del Codice del Consumo.

Articolo 9: Elezione di domicilio, comunicazioni e tecniche di comunicazione a distanza

9.1 Il Cliente acconsente espressamente alla ricezione di tutte le comunicazioni (anche di carattere contabile) in formato elettronico, incluso il formato e-mail.

9.2 Ogni comunicazione relativa al presente Contratto sarà trasmessa all'indirizzo indicato dal Cliente durante la fase di registrazione, ovvero al diverso indirizzo comunicato dal Cliente.

9.3 Il Cliente acconsente a che tutte le comunicazioni vengano effettuate anche mediante tecniche di comunicazione a distanza ("TCD"), quali posta elettronica, servizi di messaggistica e notifiche via app.

9.4 Il Cliente acconsente altresì a che Conio utilizzi per tutte le comunicazioni relative al contratto anche gli *short message script* (SMS) al numero di telefono registrato. Gli SMS sono da considerare a tutti gli effetti TCD. Conio non sarà ritenuta responsabile nel caso in cui soggetti terzi non legittimati dovessero accedere al contenuto delle comunicazioni inviate mediante SMS o altra TCD.

9.5 Il Cliente autorizza Conio a registrare integralmente, senza bisogno di alcun preavviso, tutte le comunicazioni svolte tramite il servizio di Internet Banking tra il cliente e Conio e tutte le fasi delle telefonate ad essa dirette, sia effettuate tramite risponditore automatico, sia tramite operatore, mediante un sistema di registrazione automatica; dette registrazioni faranno piena prova nei rapporti tra Conio e il Cliente.

Articolo 10: Comunicazioni periodiche

10.1 Le comunicazioni previste dal contratto saranno indirizzate unicamente al Cliente.

10.2 Ogni tre mesi, Conio trasmette al cliente o mette a disposizione in APP un rendiconto di posizione dei Bitcoin. Tale rendiconto di posizione è redatto in formato elettronico. Il rendiconto di posizione indica i Bitcoin interessati, il loro saldo, il loro valore e le operazioni eseguite effettuate nel periodo di riferimento.

Articolo 11: Modifica unilaterale delle Condizioni Generali di Contratto e al Servizio

11.1 Conio si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di definire nuovi termini o condizioni relativi all'uso del Servizio e di variare i livelli commissionali e le procedure anche in senso sfavorevole al Cliente qualora sussista un giustificato motivo, per tale intendendosi (i) comprovate ragioni tecniche che rendano necessaria la modifica e senza le quali il Cliente non potrà usufruire del Servizio Conio; (ii) il sopravvenire di modifiche normative o l'affermarsi di interpretazioni più stringenti delle normative oggi in vigore.

11.2 Qualora (i) fosse necessario per comprovate ragioni tecniche che ne rendano necessaria l'introduzione o (ii) fosse necessario adeguarsi a nuove normative sopravvenute o la nuova interpretazione delle attuali

normative lo imponga, Conio si riserva il diritto in ogni momento di modificare altresì le procedure ed il funzionamento della Piattaforma, di introdurre nuove modalità di fruizione e nuove condizioni di utilizzo del Servizio. Tali modifiche saranno comunicate da Conio attraverso i servizi di Internet Banking. Le modifiche al Servizio avranno effetto immediato.

11.3 Sia le modifiche che le nuove condizioni saranno comunicate e rese note al Cliente attraverso TCD, secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualora accettate, le modifiche avranno effetto immediato e diverranno immediatamente parte sostanziale ed integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

11.4 In caso di mancata accettazione da parte del Cliente di tali modifiche, Conio avrà il diritto di risolvere il contratto con le modalità descritte al successivo art. 15. Il Cliente accetta e dà atto sin d'ora che Conio non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente stesso e/o di terzi per la sospensione o cessazione del Servizio dovuta alla mancata adesione del Cliente alle nuove versioni delle Condizioni Generali di Contratto.

11.5 Il Cliente avrà un termine di 30 giorni, decorrente dalla comunicazione di modifica, entro cui accettare le modifiche. Trascorso tale termine, le modifiche sono da considerarsi tacitamente accettate dal cliente. In caso di rifiuto, Conio avrà il diritto di risolvere in maniera automatica ed immediata il presente contratto con le modalità descritte al successivo art. 15.

Articolo 12: Estinzione del Portafoglio in caso di decesso del Cliente

12.1 La morte del Cliente non sarà opponibile a Banca Generali o a Conio finché non sia stata comunicata a mezzo raccomandata A/R a Conio, producendo idonea documentazione a comprova del suo effettivo verificarsi.

Tale comunicazione, purché corredata da idonea documentazione, comporterà l'automatica immediata risoluzione del Contratto, e di tutti i servizi dallo stesso disciplinati. Inoltre, attraverso l'attivazione della Terza Chiave si provvederà a trasferire l'importo presente nel Portafoglio del Cliente su un *Wallet Tecnico* intestato a Conio, in attesa di disposizioni che i legittimi eredi impartiranno a Conio, previa dimostrazione della loro qualità.

Ogni comunicazione annessa o connessa al decesso del Cliente può essere fatta a Conio e/o Banca Generali.

Articolo 13: Commissioni, spese e imposte.

13.1 La registrazione al Servizio è gratuita.

13.2 Le Commissioni di cambio e di custodia verranno addebitate sul conto corrente di corrispondenza aperto presso Banca Generali e collegato al Portafoglio in fase di attivazione del Servizio.

13.3 In aggiunta a quanto precede, il Cliente presta il consenso affinché Conio incarichi Banca Generali di addebitare, sul conto corrente di corrispondenza collegato al Portafoglio e aperto presso la stessa Banca, gli importi relativi al pagamento dell'imposta di bollo.

13.4 Il Cliente riconosce che il consenso sopra menzionato è necessario per il corretto funzionamento del Servizio e per l'adempimento degli obblighi fiscali che sorgono in capo a Conio a fronte della prestazione del medesimo Servizio. Tali addebiti potranno essere effettuati senza ulteriore autorizzazione specifica del Cliente; allo stesso tempo, Conio si impegna a fornire tempestiva comunicazione al Cliente di ogni addebito effettuato, specificandone la motivazione e l'importo.

13.5 Il Cliente prende atto e accetta che Conio si riserva il diritto di sospendere e/o limitare l'accesso del Cliente al Servizio, o di sospendere il suo account, in caso di eventuale mancato pagamento delle imposte di bollo. Tale sospensione o limitazione rimarrà in vigore fino alla regolarizzazione degli importi dovuti.

13.6 Ulteriori informazioni sulle tipologie di commissioni e le relative modalità di applicazione, nonché ulteriori costi e oneri previsti a carico del Cliente, sono indicati nell'Allegato 1.

13.7 Fermo restando quanto sopra, sono ad esclusivo carico del Cliente: (i) i costi delle connessioni alla rete necessarie per l'utilizzo del Servizio e (ii) i costi impliciti relativi all'utilizzo della Blockchain per eseguire tale ordine (la c.d. "*Mining fee*").

13.8 La *Mining fee*, calcolata di volta in volta all'atto di ogni transazione, verrà corrisposta in Bitcoin e addebitata direttamente sul Portafoglio a seguito della conferma di ogni operazione.

Articolo 14: Sicurezza

14.1 Il Cliente prende atto che potrà accedere al Servizio esclusivamente attraverso i servizi di Internet Banking di volta in volta all'uopo abilitati. Inoltre, il Cliente si impegna espressamente a non operare alcuna modifica al software fornito da Conio per accedere al Servizio e a non utilizzare versioni modificate del software.

14.2 Il Cliente, infine, si impegna a non accedere o tentare di accedere ad un Portafoglio al cui accesso non sia autorizzato. La violazione del sistema o della rete di sicurezza può comportare responsabilità civile e penale.

14.3 Inoltre, Conio si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio, di sospendere le funzioni del Portafoglio e/o recedere dal presente Contratto nel caso in cui il dispositivo utilizzato per l'erogazione dei Servizi sia stato sottoposto a procedure di c.d. "Jailbreaking" e/o "Rooting".

14.4 Al fine di rendere un servizio migliore, Conio registra in forma anonima ed aggregata le informazioni relative all'uso del Servizio. Tali informazioni comprendono, ma non sono limitate alla frequenza delle

operazioni, i loro volumi, i prezzi e le tempistiche. Conio potrebbe anche raccogliere informazioni relative ai dispositivi, come l'indirizzo IP, il tipo di dispositivo, il tipo e la versione del sistema operativo, e identificatori unici di dispositivo.

Articolo 15: Durata del contratto e modalità di recesso

15.1 Il contratto tra Conio e il Cliente è a tempo indeterminato.

15.2 Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza preavviso, dandone comunicazione a Conio mediante modulo messo a disposizione da Banca Generali su espressa richiesta del Cliente. Nel caso in cui sul Portafoglio del Cliente fossero presenti Bitcoin, le disposizioni di vendita potranno essere impartite dal Cliente esclusivamente prima dell'esercizio del recesso, tramite la sezione BG Conio; al momento del recesso, attraverso l'attivazione della Terza Chiave si provvederà a trasferire l'importo presente nel Portafoglio del Cliente su un *Wallet Tecnico* intestato a Conio, in attesa di disposizioni che il Cliente impartirà a Conio, previa verifica della sua identità. Resta ferma la possibilità per il Cliente di impartire in qualsiasi momento a Conio disposizioni a valere sul *Wallet Tecnico*.

15.3 Conio, a suo insindacabile giudizio, potrà altresì recedere in ogni momento dal contratto con il Cliente. In caso di recesso per iniziativa di Conio il Portafoglio del cliente sarà automaticamente chiuso in presenza di saldo pari a 0 (zero). Nel caso in cui sul Portafoglio del cliente fossero presenti Bitcoin al momento del recesso per iniziativa di Conio, attraverso l'attivazione della Terza Chiave si provvederà a trasferire l'importo presente nel Portafoglio del Cliente su un *Wallet Tecnico* intestato a Conio, in attesa di disposizioni che il titolare del Portafoglio impartirà a Conio, previa verifica della sua identità. Resta ferma la possibilità per il Cliente di impartire in qualsiasi momento a Conio disposizioni a valere sul *Wallet Tecnico*.

15.4 Nel caso in cui Banca Generali, a suo insindacabile giudizio, decida di procedere alla chiusura del conto corrente del Cliente presso Banca Generali collegato al Portafoglio, ovvero nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto che regola il medesimo conto corrente, il Contratto del Cliente sarà risolto se il saldo del Portafoglio è pari a 0 (zero). Nel caso cui il saldo del Portafoglio Conio del Cliente sia diverso da 0 (zero), il Contratto sarà risolto a seguito del trasferimento dell'importo presente nel Portafoglio del Cliente nel sopra detto *Wallet Tecnico* attraverso l'attivazione della Terza Chiave, in attesa di disposizioni che il titolare del Portafoglio impartirà a Conio, previa verifica della sua identità. Resta ferma la possibilità per il cliente di impartire in qualsiasi momento a Conio disposizioni a valere sul *Wallet Tecnico*.

15.5 In ogni caso, tutti i costi necessari per il completamento delle transazioni sulla rete Bitcoin verso e da il *Wallet Tecnico* sono esclusivamente a carico del Cliente.

Articolo 16: Responsabilità

16.1 Conio non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente in caso di inadempimenti agli obblighi previsti nel presente Contratto, qualora l'inadempimento sia causato (i) da soggetti terzi; (ii) da disfunzioni di sistemi informatici non sotto il diretto controllo di Conio, ovvero (iii) da altri eventi al di fuori del controllo

di

Conio.

16.2 Nel caso di smarrimento o di furto del dispositivo il Cliente, per richiedere il blocco immediato del Portafoglio, è tenuto ad informare immediatamente Banca Generali secondo le modalità previste dal contratto che regola il servizio di Internet Banking e quindi Conio tramite comunicazione da inviarsi all'indirizzo di contatto indicato nella sezione Guida al Bitcoin" del sito www.conio.com.

16.3 In particolare, Conio declina ogni responsabilità per qualsiasi problema relativo al malfunzionamento della Blockchain, impedimento, disfunzione o difficoltà che impedisca l'erogazione dei Servizi e che derivi o possa derivare dagli strumenti tecnici, la linea telefonica, i cavi, l'elettronica, il software e l'hardware, la trasmissione e la connessione, il collegamento internet, la rete telefonica mobile e fissa che non ricadono sotto il diretto controllo di Conio. Conio declina altresì ogni responsabilità per problemi causati dalla configurazione del dispositivo di accesso ai servizi di Internet Banking che potrebbero ripercuotersi sull'erogazione dei Servizi.

16.4 In particolare, Conio non sarà responsabile (i) nel caso di mancata accettazione di Ordini di acquisto e/o vendita di Bitcoin inviati in modo non conforme alle disposizioni presenti nel presente Contratto (ii) per perdite e/o danni (sia diretti che indiretti e sia con riguardo al danno emergente e/o al lucro cessante) che potrebbero verificarsi nel caso di errori commessi dal Cliente nell'utilizzo di qualsiasi software o servizio correlato all'utilizzo dei servizi di Internet Banking e/o all'utilizzo dei Bitcoin acquistati per il tramite del portale BG Conio, ad esempio password dimenticate, pagamenti inviati ad indirizzi errati, erronea eliminazione del Portafoglio, perdita o diffusione della password, diffusione della password, file corrotti, transazioni eseguite in maniera incorretta e/o incompleta, attacchi informatici, ecc.

16.5 Il Cliente accetta di tenere indenne e manlevata Conio da eventuali danni o perdite che questa possa subire in connessione alla corretta erogazione dei Servizi nei confronti del Cliente stesso e che non siano conseguenza di condotte dolose o gravemente colpose di Conio.

16.7 L'attività di Banca Generali resta esclusivamente limitata alla segnalazione e promozione dei Servizi in cripto-attività di Conio. Banca Generali non offre cripto-attività né presta servizi aventi ad oggetto cripto-attività.

Articolo 17: Cessione del contratto/credito

17.1 Il Cliente acconsente sin da ora alla cessione, da parte di Conio, del presente contratto o dei diritti da esso derivanti, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

17.2 Conio potrà notificare la cessione al Cliente anche mediante TCD, in maniera tempestiva.

17.3 Il Cliente potrà sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti di Conio, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'art. 1248 del Codice Civile.

17.4 Il Cliente non potrà cedere a terzi in tutto o in parte i propri diritti nascenti dal presente contratto.

Articolo 18: Proprietà intellettuale

18.1 Il Cliente accetta e riconosce che il Servizio, il sito, i marchi, i loghi e tutti i materiali cui egli ha accesso in connessione con la prestazione del Servizio, sono soggetti a diritti di privativa intellettuale la cui titolarità è di Conio e/o dei suoi fornitori. Tali materiali sono protetti dalle normative in materia di proprietà intellettuale, e dalle altre disposizioni di legge applicabili, incluso, in via esemplificativa, il diritto d'autore, il diritto dei marchi e dei brevetti. Il Cliente accetta di accedere a tali materiali esclusivamente per l'utilizzo del Servizio e nel rispetto delle disposizioni delle presenti Condizioni Generali. Nessuna parte del sito o del Servizio può essere riprodotta in qualsiasi forma né con alcun mezzo. Il Cliente accetta di non modificare, affittare, noleggiare, prestare, vendere, distribuire, o creare opere derivate basate sul Servizio.

18.2 Conio, il logo Conio e gli altri marchi di Conio, marchi di servizio, segni grafici e loghi utilizzati in connessione con il Servizio costituiscono marchi o marchi registrati del gruppo Conio in Italia, negli Stati Uniti ed in altri Paesi.

Articolo 19: Trattamento dei dati personali

19.1 L'accesso al Servizio è consentito sul presupposto, garantito dal Cliente, che egli sia residente in Italia, che sia titolare del mezzo di pagamento tempo per tempo collegato alla sezione BG Conio e che tutte le informazioni ivi fornite siano vere ed esatte.

19.2 Il Cliente dichiara di aver ricevuto l'informativa privacy ai sensi della normativa vigente in materia da parte di Conio quale titolare del trattamento a mezzo TCD e di essere, pertanto, consapevole che la natura del Servizio presuppone - anche per ragioni legate alla sicurezza del Portafoglio - necessariamente la comunicazione di dati personali - e il relativo trattamento - a società esterne, nonché il trasferimento dei dati all'estero e la loro comunicazione nell'ambito delle società del Gruppo Conio e che, in caso di mancata comunicazione dei dati, non potrà essere concesso l'accesso al Servizio. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che Conio ha ricevuto i propri dati personali da Banca Generali sulla base del consenso contrattuale prestato dal Cliente stesso nei confronti della menzionata Banca.

Articolo 20: Deposito delle Condizioni Generali di Contratto

20.1 La copia originale delle Condizioni Generali di Contratto sarà depositata presso la sede di Conio e la loro versione aggiornata sarà, altresì, disponibile per la consultazione nella sezione BG Conio.

Articolo 21: Reclami - controversie - foro competente

21.1 Per qualsiasi contestazione relativa o derivante dalla prestazione dei Servizi, il Cliente può presentare reclamo in forma scritta a Conio. Eventuali contestazioni in forma orale vanno messe in forma scritta.

21.2 Qualsiasi controversia che insorgesse tra Conio e il Cliente relativa alla interpretazione, validità, efficacia, esecuzione o scioglimento del presente Contratto sarà disciplinata dalla legge italiana e sarà sottoposta alla giurisdizione esclusiva del Foro del luogo di residenza e/o domicilio elettivo del Cliente.

21.3 Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di presentare gratuitamente un reclamo a Conio utilizzando il web form al [link](#) o il format presente sul sito raggiungibile al link <https://www.conio.com/supporto/gestione-reclami>. In alternativa, il Cliente può indirizzare a Conio, Ufficio Reclami, un reclamo in forma scritta con una delle seguenti modalità: a) raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Conio S.r.l. - Ufficio Reclami, via Bertani 6, 20154, Milano (MI); b) e-mail all'indirizzo reclami@conio.com; c) posta elettronica certificata all'indirizzo: conio@legalpec.me, all'attenzione dell'Ufficio Reclami.

21.4 Al ricevimento del Reclamo, la Società conferma la ricezione e presa in carico al Cliente e i tempi di trattazione del medesimo (pari a 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo).

21.5 Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può attivare, ove ne ricorrano i presupposti e prima di rivolgersi al giudice, i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (c.d. ADR – Alternative Dispute Resolution). Questi ultimi sono forme di giustizia alternativa a quella giurisdizionale organizzate in modo da assicurare allo stesso tempo l'imparzialità dell'organo decidente, la rapidità della decisione, l'economicità del procedimento e l'effettività della tutela del Cliente.

ALLEGATO 1 – Commissioni, spese e imposte applicate al Servizio

Conformemente con l'articolo 13 delle Condizioni Generali di Contratto, in relazione alla prestazione dei Servizi, Conio applica le seguenti voci commissionali:

a. Commissione di cambio

A fronte di ogni operazione di acquisto ovvero vendita di Bitcoin, verrà applicata una commissione di cambio come di seguito illustrata:

- **Acquisto:** aliquota pari a 1,25%, applicata sul controvalore in Euro dei Bitcoin oggetto dell'operazione di acquisto, a valere su ogni transazione avente ad oggetto importi sino a 10.000 Euro; oltre a tale soglia, l'aliquota applicata è pari allo 0,75%.
- Importo minimo: 30€
- **Vendita:** Aliquota pari a 1,25%; tale aliquota potrà essere applicata sulla base di uno dei seguenti criteri, che potranno essere alternativamente scelti dal cliente prima di ogni operazione di vendita:

- i. sul controvalore in Euro dei Bitcoin oggetto dell'operazione di vendita; ovvero
- ii. sul controvalore in Bitcoin dell'importo oggetto dell'operazione di vendita, a valere su ogni Ordine a partire da un importo in Euro.

Importo minimo: 1€

b. Commissione di custodia

A fronte della custodia dei Bitcoin detenuti dal Cliente all'interno del Portafoglio, verrà applicata su base trimestrale una Commissione di custodia pari allo 0,125% (pari a 0,5% su base annua), calcolata sulla giacenza media del Portafoglio e addebitata alla fine del trimestre di riferimento esclusivamente nel caso in cui nel corso dello stesso trimestre risulti per almeno 1 giorno una giacenza di Bitcoin positiva sul Portafoglio. L'importo di tale commissione, ove percepita, non sarà mai inferiore a 3,75 Euro, né superiore a 625 Euro.

C. Mining fee

Per ogni operazione di vendita di Bitcoin disposta, il Cliente dovrà corrispondere una commissione di registrazione e certificazione della transazione nella rete Blockchain.

L'ammontare dell'importo di tale commissione dipenderà in modo direttamente proporzionale da tre fattori:

- Il peso in *byte* della transazione;
- La lunghezza della coda di attesa di tutte le transazioni in attesa di essere processate e registrate nella Blockchain (c.d. *Mempool*);
- Il prezzo dei Bitcoin.

d. Imposta di Bollo

Il Cliente prende atto che, conformemente a quanto previsto dall'art. 1, commi 144 e 145, della Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (Legge di Bilancio 2023) e dalla circolare n. 30/E del 27 ottobre 2023 dell'Agenzia delle Entrate e successive modifiche, è prevista l'applicazione dell'imposta di bollo sul controvalore delle crypto-attività (quali i Bitcoin) detenute.

In conformità a tali normative e a tutte le disposizioni pertinenti, nonché coerentemente con quanto previsto dall'art. 4 del presente Contratto, il Cliente accetta che Conio provvederà al calcolo dell'importo dovuto dal Cliente stesso a titolo di imposta di bollo e conferirà a Banca Generali l'incarico di addebitare tale importo al Cliente, in qualità di utilizzatore del Servizio di Conio, sul conto corrente di corrispondenza aperto presso Banca Generali e collegato al Portafoglio in fase di attivazione del Servizio.

e) La Società si riserva di applicare al prezzo di riferimento un differenziale fino al 4%

ALLEGATO 2 – Glossario

Aiuto: indica la sezione del sito www.conio.com al cui interno è contenuto l'indirizzo di contatto support@conio.com, attraverso cui il Cliente richiede a Conio, in caso di smarrimento o furto del dispositivo, il blocco immediato del Portafoglio;

Bitcoin: indica una rappresentazione di valore digitale, in particolare si fa riferimento alla primo Asset Digitale globale inventata nel 2009;

Blockchain: indica una particolare forma di *distributed ledger technology* (DLT) che consente la creazione e il trasferimento di Asset Digitali, tra cui il Bitcoin;

Chiavi: indica le due firme necessarie per disporre della transazione relativa ai Bitcoin e, in particolare, si fa riferimento alla chiave detenuta dal Cliente e alla chiave detenuta da Conio;

Cliente: indica l'utente del Servizio;

Codice del Consumo: indica il Decreto Legislativo n. 206/2005;

Commissione di cambio: indica le commissioni applicate da Conio per l'acquisto e la vendita di Bitcoin secondo quanto stabilito dall'Allegato 1;

Commissione di custodia: indica le commissioni applicate da Conio per il servizio di custodia di Bitcoin secondo quanto stabilito dall'Allegato 1;

Commissioni: indica l'insieme delle commissioni indicate nell'Allegato 1;

Condizioni Generali di Contratto: indica le disposizioni di carattere generale che, congiuntamente all'informativa precontrattuale, all'informativa sui rischi dei Bitcoin, all'informativa sulla privacy, all'Allegato 1, all'Allegato 2, all'Allegato 3 e il modulo di registrazione/adesione, disciplinano il Servizio;

Conferma: indica il messaggio con il quale Conio informa il Cliente dell'avvenuta accettazione dell'Ordine impartito dal Cliente, nell'ambito della sezione del Servizio Connettività;

Contratto: indica l'accordo intercorrente tra il Cliente e Conio per l'erogazione del Servizio;

piattaforme di negoziazione: indica una tra le piattaforme di negoziazione, presso cui Conio possiede già un account attivo, come ad esempio Kraken;

Gruppo Conio: indica le società affiliate a Conio;

Internet Banking: indica i servizi di *internet banking* forniti da Banca Generali al Cliente, ivi incluso il Servizio Connettività attraverso cui la Piattaforma è resa disponibile al Cliente;

Jailbreaking: indica la procedura che permette di sbloccare il sistema operativo del dispositivo utilizzato per accedere alla Piattaforma ottenendo quindi la possibilità di applicare personalizzazioni normalmente non consentite;

Limite massimo: indica l'ammontare massimo di Bitcoin espresso in Euro che il Cliente può detenere nel Portafoglio, determinato in funzione delle consistenze patrimoniali del Cliente come declinate nell'Articolo 3;

Limite minimo: indica l'importo minimo di ciascun Ordine, come meglio precisato nell'Articolo 3;

Mining fee: indica la commissione in Bitcoin che il Cliente paga alle persone fisiche o giuridiche che inseriscono le transazioni all'interno della Blockchain (c.d. Miner);

Ordini: indica il comando di vendita o acquisto di Bitcoin impartito dal Cliente a Conio;

Piattaforma: indica la piattaforma informatica costituita presso il server di Conio attraverso cui il Servizio è erogato;

Portafoglio: indica il portafoglio aperto presso Conio a cui il Cliente può accedere per controllare il saldo dei Bitcoin posseduti. Il Portafoglio è collegato al conto corrente costituito presso Banca Generali;

Prezzo: indica il costo di acquisto o di vendita dei Bitcoin;

Rooting: indica la procedura di sblocco, denominata *root*, che permette di aggirare tutte le restrizioni che normalmente vietano di accedere alle aree più profonde del sistema;

Servizio: indica il servizio di acquisto, vendita e custodia di Bitcoin erogato da Conio per il tramite della Piattaforma a cui si accede tramite il servizio Internet Banking;

Servizio Connettività: indica il servizio connesso al servizio di Internet Banking attraverso cui la Piattaforma è resa disponibile al Cliente;

TDC: indica le tecniche di comunicazione a distanza che permettono l'utilizzo, a fini esemplificativi e non esaustivi, di *short message script* (c.d. SMS), messaggi di posta elettronica e notifiche via app;

Terza Chiave: indica la chiave detenuta *offline* presso Banca Generali affinché il Cliente possa utilizzarla in casi eccezionali come declinati dal presente accordo. La Terza Chiave e la chiave di Conio sono da sole sufficienti per disporre delle transazioni relative ai Bitcoin del Cliente;

Wallet Tecnico: indica un portafoglio tecnico aperto presso Conio ed intestato a quest'ultimo. Il Wallet Tecnico può essere utilizzato in caso di decesso del Cliente, di recesso da parte del Cliente e di Conio e nel caso in cui Banca Generali decida di chiudere il conto corrente collegato al Portafoglio.

Allegato 3 - Informativa Rischi

Con l'accettazione dei Termini e Condizioni, e l'utilizzo del Portafoglio per la custodia, l'acquisto, la vendita, nonché il trasferimento di Bitcoin, il Cliente prende atto che la custodia di Asset Digitali, lo scambio di Asset Digitali con fondi o fra Asset Digitali nonché il servizio di collocamento degli stessi è caratterizzata da una natura altamente rischiosa in ragione di diversi fattori.

Occorre anche tenere in debita considerazione le rapide evoluzioni del contesto economico-giuridico di riferimento e geo-politico in generale, che possono incidere anche in maniera rilevante rispetto alle valutazioni svolte al momento dell'acquisto di Asset Digitali.

La presente informativa descrive i rischi associati all'utilizzo dei servizi su Asset Digitali offerti da Conio. Data la natura complessa e volatile di questi asset, è essenziale che Lei, in qualità di Cliente, comprenda appieno i rischi prima di operare. Il documento è diviso in due sezioni: la prima illustra i rischi generali, comuni a tutti i servizi; la seconda dettaglia i rischi specifici per ciascun servizio offerto. La lettura e la comprensione di questo documento sono un prerequisito indispensabile per l'utilizzo dei nostri servizi.

Rischi generali e comuni a tutti i servizi

Questi rischi sono intrinseci al mercato delle Asset Digitali e impattano, a diversi livelli, tutte le operazioni e i servizi da noi forniti.

- **Rischio di mercato (Volatilità):** Il valore degli Asset Digitali può subire fluttuazioni di prezzo estreme, rapide e imprevedibili. Tali fluttuazioni possono portare alla **perdita parziale o totale del capitale investito** in un breve lasso di tempo.
- **Rischio normativo:** Il quadro legale e fiscale relativo agli Asset Digitali è in costante e rapida evoluzione a livello globale. Futuri interventi normativi o decisioni da parte delle autorità potrebbero impattare significativamente l'operatività, il valore, la liquidità o la legalità di determinate Asset Digitali. Il MiCAR introduce per gli operatori obblighi e regole di condotta per la custodia degli euro e degli Asset Digitali, nonché obblighi di separazione patrimoniale tra le disponibilità degli operatori e dei clienti. Il Cliente che compra e detiene Asset Digitali non beneficia tuttavia delle garanzie e salvaguardie della disciplina di tutela dei depositanti;
- **Rischio tecnologico e di sicurezza della piattaforma:** Le operazioni si basano su tecnologie complesse (es. Distributed Ledger Technology). Nonostante la nostra azienda adotti i più elevati standard di sicurezza, esiste un rischio residuo di attacchi informatici sofisticati, bug software o malfunzionamenti che potrebbero compromettere la sicurezza e la disponibilità degli asset custoditi. Una volta acquistati i Bitcoin, il proprietario riceve una chiave privata che ne determina il possesso. Tale chiave può essere rubata. Le chiavi private sono custodite con metodi vari e spesso sono detenute in portafogli virtuali, siano essi smartphone, computer o portatili. I meccanismi di protezione di questi portafogli virtuali consentono di custodire i propri Bitcoin, ma potrebbero non proteggere totalmente da hacker: le monete possono essere rubate, esattamente come dai portafogli reali. I furti e gli attacchi hacker possono impattare negativamente sulla reputazione del Bitcoin o del relativo mercato e, di conseguenza, influire negativamente sul prezzo di mercato di Bitcoin. I proprietari sono direttamente soggetti alla performance negativa e potrebbero perdere l'intero capitale.

- **Rischio legato alla sicurezza personale del cliente:** Lei è esposto a rischi che dipendono dalla sicurezza dei Suoi dispositivi personali (PC, smartphone). Attacchi di **phishing, malware o social engineering** mirati a Lei potrebbero portare al furto delle Sue credenziali di accesso e alla conseguente perdita dei Suoi asset. È Sua esclusiva responsabilità adottare adeguate misure di sicurezza personali (es. autenticazione a due fattori, password complesse, software antivirus).
- **Rischio di irreversibilità delle transazioni:** Le transazioni su blockchain sono, per loro natura, definitive e irreversibili. Un ordine eseguito o un trasferimento di Asset Digitali inviato a un indirizzo errato ("**fat-finger error**") non possono essere annullati o recuperati. È richiesta la massima attenzione da parte Sua nella gestione di ordini e indirizzi.
- **Rischio fiscale (Tax Risk):** Il trattamento fiscale delle plusvalenze e delle operazioni in Asset Digitali è complesso e soggetto a modifiche normative. È Sua esclusiva responsabilità informarsi sulla normativa fiscale vigente, dichiarare correttamente i Suoi asset e adempiere a tutti gli obblighi fiscali derivanti. La nostra azienda non fornisce consulenza fiscale.
- **Rischio AML/CFT (Antiriciclaggio e Contrasto al Finanziamento del Terrorismo):** In ottemperanza agli obblighi di legge, la nostra azienda monitora le transazioni per prevenire attività illecite. Qualora un'operazione o un account risultassero sospetti, potremmo essere obbligati per legge a **sospendere l'operatività, bloccare gli asset e segnalare l'attività alle Autorità competenti**, senza preavviso.
- **Assenza di schemi di garanzia:** A differenza dei depositi bancari, le Asset Digitali e i fondi detenuti **non sono coperti da alcun sistema di garanzia dei depositi** (es. FITD). Sebbene il Regolamento MiCAR imponga la segregazione patrimoniale tra gli asset dei clienti e quelli della società, in caso di nostra insolvenza il recupero dei Suoi asset potrebbe essere complesso, non immediato e non integralmente garantito.
- **51% attack:** se più del 50% dei computer, utilizzati in tutto il mondo per la verifica delle transazioni Bitcoin, fosse soggetto al controllo di un unico soggetto, ci sarebbe il rischio che un'unica parte controlli il 100% delle transazioni. Questo rischio, chiamato "51% attack", potrebbe causare il crollo di fiducia nel Bitcoin, comportando una sospensione degli scambi e conseguenti perdite per gli investitori, fino al rischio di totale perdita della somma investita.

Rischi specifici per servizio offerto

Di seguito sono dettagliati i rischi peculiari di ogni servizio che offriamo.

A. Servizio di scambio di crypto-attività con fondi (Valuta Fiat, es. Euro)

- **Rischio di liquidità:** Potrebbe riscontrare difficoltà nel convertire rapidamente le Sue Asset Digitali in Euro a un prezzo di mercato equo, specialmente per asset meno conosciuti o in fasi di alta turbolenza del mercato.
- **Rischio di controparte operativa:** Le operazioni di accredito e addebito in Euro coinvolgono circuiti bancari esterni. Eventuali ritardi, blocchi o fallimenti di questi intermediari potrebbero impattare la disponibilità dei Suoi fondi.

- **Rischio di delisting:** Potremmo decidere di cessare il supporto per una specifica Asset Digitali ("delisting") a causa di scarsa liquidità, problematiche tecnologiche o normative. In tal caso, esiste il rischio che il valore dell'asset crolli a seguito dell'annuncio.

B. Servizio di collocamento di crypto-attività

- **Rischio di perdita totale del capitale:** Sta investendo in un progetto nuovo e altamente speculativo. Il fallimento del progetto è un'eventualità concreta che può portare alla **perdita completa e definitiva** del capitale investito.
- **Rischio di illiquidità a lungo termine:** Non vi è alcuna garanzia che si svilupperà un mercato secondario per l'asset acquistato. Potrebbe trovarsi nell'impossibilità di vendere il Suo investimento per un periodo indefinito.
- **Rischio legato alle informazioni (White Paper):** La Sua decisione si basa sul White Paper redatto dall'emittente. Sebbene soggetto a requisiti MiCAR, le informazioni potrebbero non riflettere pienamente i rischi tecnologici e di business del progetto.
- **Rischio di diluizione:** Future emissioni di token da parte del progetto potrebbero ridurre la Sua quota di partecipazione e avere un impatto negativo sul valore degli asset precedentemente collocati.

C. Servizio di custodia e amministrazione di Asset Digitali per conto di clienti

Quando usufruisce della custodia nel Rapporto i Suoi Asset Digitali per la custodia, si espone ai seguenti rischi specifici:

- **Rischio operativo e di sicurezza informatica (Furto):** Nonostante l'adozione di avanzate misure di sicurezza (come la conservazione della maggior parte degli asset in "cold storage" offline), esiste un rischio residuo di attacco informatico su larga scala che potrebbe superare le nostre difese, o di frode/errore umano da parte del nostro personale, portando al furto e alla perdita irreversibile dei Suoi asset.
- **Rischio di insolvenza del prestatore:** Ai sensi di MiCAR, i Suoi Asset Digitali sono segregate e legalmente separate dal patrimonio della nostra società. Tuttavia, in caso di nostra insolvenza, la procedura legale per la restituzione degli asset potrebbe essere complessa e richiedere tempo. Nonostante la protezione legale, non è possibile escludere a priori ritardi o costi legati al processo di recupero.
- **Rischio di gestione eventi di rete (Fork, Airdrop):** Le blockchain possono subire aggiornamenti significativi (fork) o distribuire nuovi token (airdrop). Conio non garantisce il supporto a ogni singolo fork o airdrop. Ciò potrebbe comportare la mancata ricezione di nuovi asset a cui Lei avrebbe altrimenti diritto, rappresentando una perdita di opportunità.
- **Rischio di commistione operativa**
Nel modello omnibus, le crypto-attività riferibili a più clienti possono essere detenute congiuntamente presso il medesimo wallet o conto, con conseguente esposizione a rischi di commistione operativa maggiori rispetto a una struttura integralmente segregata. Sebbene la

Società mantenga registrazioni individuali delle posizioni, la gestione aggregata delle disponibilità può rendere più complessa la pronta ricostruzione delle spettanze individuali in caso di anomalie o eventi straordinari.

- **Rischio di errore o disallineamento contabile**

La corretta attribuzione delle cripto-attività al singolo Cliente, nei casi di custodia omnibus, dipende dal regolare funzionamento dei sistemi interni di registrazione, dal corretto flusso informativo con i sub-custodi e dall'efficacia dei processi di riconciliazione. Eventuali errori operativi, ritardi di aggiornamento, anomalie tecniche o incoerenze tra dati interni, evidenze on-chain e informazioni rese dai sub-custodi potrebbero incidere temporaneamente sulla corretta rappresentazione della posizione del Cliente.

- **Rischio relativo al sub-custode**

Qualora la custodia o sub-custodia sia affidata a soggetti terzi, il Cliente è esposto anche ai rischi connessi all'operatività, alla solidità e alla resilienza del sub-custode. Eventi quali insolvenza, malfunzionamenti tecnici, cyber incident, sospensioni operative, limitazioni ai prelievi o altre situazioni che interessino il sub-custode possono incidere sulla disponibilità, trasferibilità o tempestiva restituzione delle cripto-attività.

- **Rischio in caso di default o procedura concorsuale**

In caso di default, insolvenza o procedura concorsuale che coinvolga un sub-custode o altro soggetto rilevante della catena di custodia, la verifica delle spettanze individuali e la restituzione delle cripto-attività potrebbero richiedere tempi più lunghi e attività ricostruttive più complesse rispetto a una struttura di custodia pienamente segregata. Questo rischio è particolarmente rilevante nei modelli omnibus, nei quali la separazione delle posizioni dipende in misura significativa dalla qualità delle registrazioni e delle riconciliazioni disponibili.

- **Rischio di indisponibilità temporanea delle cripto-attività**

Anche in assenza di insolvenza, eventi operativi o tecnologici possono determinare indisponibilità temporanea delle cripto-attività o ritardi nell'esecuzione di istruzioni impartite dal Cliente. Tali eventi possono includere interruzioni dei sistemi, blocchi operativi, sospensioni tecniche, incidenti di sicurezza informatica, congestione di rete o verifiche straordinarie richieste dai fornitori di custodia o dalle autorità competenti.

- **Limiti di tutela del Cliente**

Le cripto-attività custodite non costituiscono depositi bancari e, salvo diversa previsione normativa applicabile, non beneficiano di sistemi di garanzia dei depositi o di analoghi meccanismi pubblici di protezione tipici del settore bancario. La tutela del Cliente dipende quindi, in misura rilevante, dall'effettività dei presidi di segregazione, dalla qualità delle registrazioni, dalla solidità della catena di custodia, dai controlli adottati e dalle misure di gestione dei rischi e degli incidenti.

D. Servizio di trasferimento di Asset Digitali per conto di clienti

- **Rischi Tecnologici e Operativi (Irrevocabilità ed Errori):** È il rischio più "tangibile" per l'utente che consiste nella possibilità di commissione di errori tecnologici derivanti da malfunzionamenti del sistema di gestione delle operazioni di trasferimento.

- **Irrevocabilità delle transazioni:** Una volta confermato, un trasferimento su blockchain non può essere annullato o stornato. Se il cliente invia fondi all'indirizzo sbagliato, i fondi sono persi per sempre.
- **Errori nell'indirizzo (Wallet Address):** Il rischio che il cliente digiti male l'indirizzo o selezioni la rete (network) sbagliata (es. inviare USDT su rete Ethereum a un indirizzo che supporta solo rete Tron).
- **Perdita delle credenziali/accessi:** Se il trasferimento avviene verso un wallet *non custodial* (self-hosted) di cui il cliente perde le chiavi private, il CASP non può recuperare i fondi.
- **Congestione della rete:** I tempi di conferma sulla blockchain non dipendono dal CASP ma dalla rete sottostante. In momenti di alto traffico, un trasferimento potrebbe restare "in pending" per ore o giorni.
- **Volatilità durante il trasferimento:** Poiché il valore delle cripto cambia rapidamente, il valore in euro ricevuto dal destinatario potrebbe essere diverso da quello inviato se trascorre tempo significativo prima della conferma.
- **Commissioni di rete (Gas Fees) variabili:** Il costo della transazione blockchain può aumentare improvvisamente, erodendo l'importo netto trasferito.
- **Travel Rule e Controlli AML:** Il CASP ha l'obbligo di verificare il beneficiario. Se l'indirizzo di destinazione risulta collegato ad attività illecite, sanzioni o "mixer", il CASP potrebbe dover bloccare o congelare il trasferimento per legge, impedendo al cliente di disporre dei propri asset.
- **Rifiuto della controparte:** Un altro fornitore di servizi in cripto-attività (il CASP del beneficiario) potrebbe rifiutare il deposito in arrivo se non riceve le informazioni corrette (Travel Rule), causando il rimbalzo dei fondi o il loro congelamento.
- **Attacchi Man-in-the-Middle o Malware:** Il rischio che il dispositivo del cliente sia infetto e modifichi l'indirizzo di destinazione al momento del "copia-incolla" (clipboard hijacking), facendo inviare i fondi a un hacker invece che al destinatario voluto.
- **Phishing:** Il rischio che il cliente stia inviando fondi a una truffa o a un finto fornitore di servizi in cripto-attività, credendo di operare legittimamente.

Disclosure sui presidi di mitigazione dei rischi inerenti la custodia su wallet omnibus e sulla sub-custodia

Titolarità dei beni del Cliente

Le cripto-attività e i fondi del Cliente sono e restano di proprietà esclusiva del Cliente anche quando siano trasferiti, depositati, registrati o comunque messi nella disponibilità di Conio ai fini della prestazione dei Servizi come riportato dall'art. 2.10. Tali beni non appartengono al patrimonio proprio di Conio e sono trattati secondo presidi organizzativi, contabili e contrattuali volti ad assicurarne la separazione rispetto alle risorse della Società.

Modelli di custodia adottati

La Società nella prestazione del servizio di custodia e amministrazione delle cripto-attività del Cliente utilizza modelli di custodia differenziati in funzione dell'asset, della rete DLT supportata, delle esigenze operative e dei presidi di sicurezza applicabili. In particolare, per talune cripto-attività la custodia può avvenire tramite wallet individuali multi-firma riconducibili al singolo Cliente; per altre cripto-attività la custodia può avvenire mediante un modello fiduciario che combina un sistema di allocazione individuale su ledger interno con la detenzione degli asset sottostanti presso wallet aggregati o wallet omnibus, anche detenuti presso sub-custodi terzi selezionati dalla Società ovvero rispettivamente:

- a. in modalità di custodia diretta, mediante wallet on-chain multi-firma, in cui il Cliente dispone di una delle chiavi private necessarie alla movimentazione; altresì
- b. in modalità di custodia tramite sub-custodi, mediante un sistema che combina registrazione individuale della posizione del Cliente su una DLT interna e detenzione aggregata degli asset sottostanti in wallet omnibus, dedicati esclusivamente alla detenzione di cripto-attività dei clienti Conio, senza commistione con asset di Conio, dei Sub-custodi o di altri clienti dei Sub-custodi.

Custodia diretta mediante wallet on-chain

Nei casi in cui Conio offra una soluzione di custodia diretta, le cripto-attività del Cliente sono detenute su wallet multi-firma on-chain associati al Cliente, secondo un'architettura tecnica che prevede la ripartizione delle chiavi tra soggetti distinti e l'utilizzo di controlli di sicurezza, inclusi meccanismi di autenticazione forte e procedure di recovery. In tale modello, la movimentazione delle cripto-attività richiede il rispetto delle regole tecniche e di autorizzazione previste dalla soluzione adottata da Conio per la specifica blockchain o cripto-attività supportata.

Wallet omnibus e allocazione individuale

Quando la custodia avviene tramite wallet omnibus, le cripto-attività di più clienti possono risultare aggregate on-chain in uno o più indirizzi o conti intestati o riferibili alla Società ma mai al sub-custode. In tali casi, la posizione individuale del Cliente è determinata e continuamente tracciata nei sistemi contabili e nei registri interni della Società, inclusi, ove applicabili, registri su infrastruttura DLT privata o sistemi equivalenti idonei ad assicurare l'attribuzione individuale, la tracciabilità delle movimentazioni e la riconciliazione con le consistenze aggregate detenute presso i wallet omnibus o i sub-custodi.

Quando le cripto-attività dei Clienti sono detenute in wallet omnibus, la segregazione patrimoniale è perseguita su più livelli.

- a. A livello interno, Conio mantiene evidenze e registrazioni atte a distinguere le posizioni dei Clienti dal patrimonio proprio della Società;
- b. A livello esterno, Conio privilegia l'utilizzo di infrastrutture o servizi di sub-custodia che consentano di segregare le posizioni riferibili a Conio da quelle del custode e degli altri clienti del medesimo custode.

Il Cliente prende atto che, nei modelli omnibus, la detenzione on-chain può avvenire in forma aggregata, mentre l'attribuzione individuale è assicurata mediante le risultanze del ledger interno e degli altri registri della Società.

Ricorso a sub-custodi

La Società può avvalersi di sub-custodi, depositari o altri fornitori terzi per la detenzione, gestione tecnica, messa in sicurezza o regolamento delle cripto-attività, in via ordinaria o eccezionale, inclusi scenari di continuità operativa, indisponibilità tecnica, manutenzioni o esigenze di esecuzione del servizio.

I sub-custodi sono selezionati secondo criteri di affidabilità, autorizzazione/regolamentazione, robustezza operativa, standard di sicurezza, livelli di segregazione offerti, coperture contrattuali, resilienza ICT e capacità di rendicontazione e riconciliazione.

La Società si avvale di sub-custodi esclusivamente quando delega ad altri la custodia e la gestione delle chiavi private dei wallet in cui custodisce le cripto-attività dei clienti.

Operatività ordinaria ed eccezionale

Il Cliente prende atto che, nell'operatività ordinaria, Conio privilegia soluzioni di custodia e sub-custodia idonee a rafforzare la segregazione e la resilienza del Servizio. In presenza di eventi

eccezionali, manutenzioni, indisponibilità di partner primari, interruzioni API, incidenti operativi, esigenze di recovery o altri casi di business continuity, Conio può temporaneamente riallocare parte delle cripto-attività o della relativa operatività verso soluzioni tecniche, wallet o fornitori alternativi, nella misura ragionevolmente necessaria a preservare la continuità, la sicurezza o il corretto regolamento dei Servizi.

Presidi organizzativi

La Società adotta presidi organizzativi volti a mitigare il rischio di custodia, inclusi, tra gli altri:

- a. segregazione dei compiti tra funzioni operative, tecnologiche, finanza e controllo; limitazione dei poteri dispositivi;
- b. workflow autorizzativi e tracciamento delle eccezioni;
- c. controlli di secondo livello da parte delle funzioni di controllo;
- d. audit periodici;
- e. monitoraggio dei fornitori terzi e riesame periodico delle relative performance, licenze, SLA e livelli di servizio.

Presidi contabili e di riconciliazione

La Società mantiene registrazioni interne idonee a identificare in ogni momento, o comunque con la massima tempestività tecnicamente possibile, i diritti del Cliente sulle cripto-attività custodite. Sono effettuati controlli di riconciliazione tra:

- a. posizioni individuali del Cliente risultanti dai sistemi interni;
- b. saldi aggregati delle posizioni individuali dei Clienti;
- c. evidenze dei saldi del wallet omnibus fornite dai sub-custodi;
- d. dati disponibili sulle blockchain pubbliche, ove accessibili e pertinenti.

Eventuali anomalie o disallineamenti sono sottoposti a procedure di escalation, verifica e rimedio secondo le procedure interne della Società.

Presidi ICT e di sicurezza

La Società adotta presidi ICT proporzionati ai rischi di custodia, inclusi, a titolo esemplificativo:

- a. architetture a segregazione logica e per ambienti;
- b. cifratura dei dati in transito e a riposo;
- c. gestione e rotazione delle chiavi crittografiche;
- d. autenticazione forte e multi-fattore;

- e. controlli su dispositivi e accessi, logging, monitoraggio di sicurezza, SIEM, EDR/XDR, IDS, procedure di patching e vulnerability management, protezioni API/WAF;
- f. procedure di incident response, business continuity e disaster recovery.
- g. Per i modelli multi-firma o equivalenti, la Società adotta inoltre meccanismi di approvazione a più fattori o a più parti, in modo da ridurre il rischio di firma non autorizzata o di compromissione di una singola chiave.

Per i modelli multi-firma o equivalenti, la Società adotta inoltre meccanismi di approvazione a più fattori o a più parti, in modo da ridurre il rischio di firma non autorizzata o di compromissione di una singola chiave.