

Conio Srl	Predisposta da: Funzione Finanza e Controllo
	Versione di: Giugno 2026
Stato	Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15/06/2026

SINTESI

POLITICA DI TRASFERIMENTO

Premessa

Conio s.r.l. (di seguito **“Conio”** o la **“Società”**), soggetta alla vigilanza della Consob, è da sempre attenta alle esigenze dei propri clienti per garantirne la soddisfazione, consolidare la fiducia e tutelare la propria reputazione. In conformità a quanto previsto dalla normativa primaria e secondaria di recepimento del Reg. Ue n. 2023/1114 (di seguito, per brevità, **“MiCAR”**), Conio ha predisposto una politica di trasferimento (di seguito la **“Policy”**) contenente una descrizione dell’offerta di Conio alla propria clientela del servizio di trasferimento di cripto-attività per conto dei clienti (di seguito, il **“Servizio”**).

Il presente documento (di seguito la “Sintesi”) rappresenta una sintesi della Policy, disponibile sui diversi canali di accesso ai servizi, e messa a disposizione in italiano in qualsiasi momento e in un formato accessibile (es. pdf) dei clienti di Conio, i quali:

- devono prenderne visione e accettarla espressamente in modo mandatorio tramite apposita spunta per poter accedere all’applicativo e al servizio stesso.
- possono richiederne una copia dei Termini e Condizioni sottoscritti per la prestazione del Servizio in lingua italiana, della Sintesi e della Policy in qualunque momento gratuitamente inviando una *email* al seguente indirizzo: support@conio.com;
- possono scaricarla dal sito web all’indirizzo www.conio.com/documenti-informative.

La presente Informativa deve essere letta congiuntamente ai Termini di Servizio e all’informativa in materia di rischi; in caso di discrepanze, prevalgono i Termini di Servizio. Conio può aggiornare la presente Sintesi per riflettere evoluzioni normative, tecnologiche o operative del Servizio dandone comunicazione al Cliente all’indirizzo mail da esso comunicato.

Le informazioni relative al servizio di trasferimento di cripto-attività sono rese alla Clientela:

- all’avvio del rapporto;
- ogni qualvolta che il cliente ne richiede visione;
- a chiunque ne abbia interesse all’interno della sezione conio.com/documenti-informative;

Ogni modifica sostanziale relativa alla Sintesi e/o alla modalità di prestazione del Servizio, sono tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale della Società e comunicate ai clienti via e-mail e comunque prima che tali modifiche diventino applicabili, tramite comunicazione individuale all’indirizzo e-mail comunicato dal cliente.

Natura del Servizio

La società presta il Servizio gratuitamente, esclusivamente in modo correlato all'erogazione del servizio di custodia di cripto-attività e si concretizza nella resa a disposizione della clientela delle operazioni di invio. La società mette a disposizione della clientela il servizio di trasferimento di cripto-attività, di volta in volta disponibili, direttamente attraverso l’applicativo o per tramite dell’SDK Conio.

Nell'ambito del contratto legato al Servizio, il cliente trasferisce in entrata (riceve) o trasferisce in uscita (invia) le cripto-attività oggetto del Servizio di custodia.

In Conio, i trasferimenti di cripto-attività avvengono su esplicita richiesta o come conseguenza delle azioni del cliente.

Il cliente richiede l'inclusione nella mempool delle transazioni in uscita direttamente tramite appositi flussi in app. Resta inteso che l'invio di cripto-attività è limitato alla tipologia e alla quantità di cripto-attività del Cliente, detenuti in custodia presso Conio.

In merito alla ricezione di cripto-attività, la tecnologia della Società monitora in tempo reale le variazioni sulla blockchain relative agli indirizzi dei clienti. Il sistema aggiorna automaticamente il saldo del portafoglio a cui l'indirizzo è associato e notifica immediatamente il cliente.

Il Servizio ha ad oggetto solo cripto-attività, ad esclusione di token qualificabili come EMT. La tipologia di infrastruttura tecnologica ad oggi in uso, non permette al Cliente di disporre in invio/ricezione il trasferimento di EMT in quanto tale posizione risulta essere esclusivamente destinataria del servizio di custodia e scambio. Il Servizio non costituisce servizio di pagamento.

Il Cliente è responsabile dell'adeguatezza e sicurezza dei dispositivi utilizzati per accedere al Servizio (quali computer, smartphone e connessioni Internet), inclusa la protezione da malware, accessi non autorizzati e vulnerabilità software. L'utilizzo di dispositivi non sicuri o compromessi può comportare rischi di accesso abusivo, alterazione delle istruzioni di trasferimento o perdita delle Cripto-attività, non imputabili alla Società.

Procedura operativa

La richiesta di trasferimento di cripto-attività può essere trasmessa dal Cliente tramite l'applicativo disponibile sul dispositivo del Cliente stesso. Conio comunica con che tempi senza ritardo al Cliente di aver ricevuto la richiesta di trasferimento e registra quando le Cripto-attività entrano/escono nella/dalla disponibilità del Cliente e quindi in/dalla custodia.

Il Cliente al momento della sottoscrizione del contratto con la Società dichiara ed accetta che la fruizione del servizio sia subordinata alla titolarità di un dispositivo che la medesima supporta. In dettaglio per ciascun canale Conio offre il Servizio di Trasferimento a determinati dispositivi; in particolare :

- per il canale Conio Direct:
 - Versioni iOS dalla 14 e successive
 - Versioni Android dalla 8 e successive
- per il canale Conio Hype:
 - Versioni iOS dalla 13 e successive
 - Versioni Android dalla 6 e successive
- per il canale Conio Generali:
 - Versioni iOS dalla 10 e successive

Versioni Android dalla 6 e successive

Conio pertanto, al di fuori delle versioni precedentemente riportate non si assume la responsabilità per eventuali malfunzionamenti nella trasmissione delle richieste dal Cliente alla scrivente.

Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere l'avvio del trasferimento della cripto-attività oggetto del servizio di custodia presso la Società, finalizzando anche in successivo momento senza limiti temporali.

A tal riguardo la stessa informa che:

- il Cliente, all'interno della proprio applicativo può in qualsiasi momento richiedere il trasferimento della medesima cripto-attività e prestare il consenso allo stesso attraverso:
 - Per la cripto-attività Bitcoin
 - a. interfaccia grafica all'interno della sezione Bitcoin in uso al Cliente;
 - b. richiedere il modulo di trasferimento contattando il supporto Conio all'indirizzo support@conio.com o tramite chat intercom autenticata
 - Per le altre cripto-attività, ad esclusione di EMT:
 - a. richiedere il modulo di trasferimento (Allegato 1) contattando il supporto Conio all'indirizzo support@conio.com o tramite chat intercom autenticata;

Per effettuare un trasferimento, il cliente deve fornire a Conio almeno le seguenti informazioni: tipologia di cripto-attività; importo da trasferire; indirizzo di destinazione; rete blockchain selezionata; eventuali ulteriori informazioni richieste da controlli di sicurezza.

Il cliente è tenuto a verificare i dati prima della conferma.

Conio, dopo la ricezione di un'istruzione di trasferimento (invio o ricezione) ma prima della conferma della disposizione da parte del Cliente, fornisce al Cliente un breve avviso standardizzato circa:

- l'irreversibilità del trasferimento di cripto-attività;
- il dettaglio degli oneri (commissioni e costi) applicabili all'operazione (ove presenti).

La disposizione viene confermata solo dopo la previsione di tali informazioni.

I dettagli del trasferimento (i.e. le informazioni su precisate, vengono resi disponibili all'interno dell'applicativo nella sezione "Activity List". Le informazioni sono rese disponibili gratuitamente al Cliente all'interno dell'applicativo dopo l'esecuzione Le informazioni ivi presenti includono:

- nome del cedente e del cessionario;
- asset e importo;
- indirizzo di destinazione;
- data/ora, TXID (nel momento in cui sono disponibili);
- l'importo di eventuali oneri e commissioni (es. gas fee o network fee; nel caso in cui non siano previsti, l'importo è indicato come pari a zero);

Ogni trasferimento in uscita è limitato all'ammontare di cripto-attività che il Cliente detiene in custodia presso Conio.

Verificata la regolarità formale e l'assenza di impedimenti da obblighi normativi in capo a Conio, il sistema invia la transazione in blockchain. Una volta registrata sulla rete, l'operazione diventa permanente ed irrevocabile.

Il cliente può revocare l'ordine fino al momento in cui la transazione oggetto del trasferimento non sia stata propagata sulla rete DLT di riferimento. Una volta registrata sulla rete, l'operazione diventa permanente, irrevocabile e non modificabile.

In merito alle tempistiche di ricezione ordine ed esecuzione, il cliente ha la facoltà di trasferire in ogni momento le cripto-attività in custodia. L'ordine del cliente viene preso in carico nella stessa giornata (senza distinzione tra giorni festivi e feriali).

La piattaforma elabora istantaneamente la richiesta, fermi restando i limiti e gli obblighi previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento alla disciplina antiriciclaggio e al Regolamento UE 2023/1113. I tempi massimi di esecuzione si stimano in 20 giorni per le cripto-attività per cui il trasferimento è compiuto in via manuale, in 5 giorni per quelle automatiche

Procedura operativa - restituzione cripto-attività

In Conio si distinguono tre modalità operative di restituzione delle cripto-attività dei clienti.

Trasferimento automatico - in ingresso	Presente solo nei <i>canali Hype e Direct</i> esclusivamente per l'asset Bitcoin (BTC). Il cliente dispone autonomamente del proprio indirizzo bitcoin di ricezione accessibile direttamente dall'app. Assente nei <i>canali Generali</i> dove l'app non supporta, per ora, la funzione "Ricevi" e quindi il trasferimento in ingresso di Bitcoin, l'unica cripto-attività offerta nel canale. e	Il cliente usa l'indirizzo bitcoin disponibile nel proprio portafoglio, per ricevere bitcoin da qualsiasi wallet esterno, suo o di terzi.	Elaborazione Conio: istantanea. Conio monitora la blockchain in tempo reale e aggiorna il saldo istantaneamente.
--	--	--	--

	<i>Direct</i> dove l'app non supporta, per ora, la funzione "Ricevi" per le crypto attività diverse da Bitcoin.		
Trasferimento automatico - in uscita	Presente solo nei <i>canali Hype e Direct</i> esclusivamente per l'asset Bitcoin (BTC). Il cliente dispone autonomamente dall'app. Assente nei canali <i>Generali</i> dove l'app non supporta, per ora, la funzione "Invia" e quindi il trasferimento in uscita di Bitcoin, l'unica crypto-attività offerta nel canale. e <i>Direct</i> dove l'app non supporta, per ora, la funzione "Invia" per le crypto attività diverse da Bitcoin.	Il cliente avvia il trasferimento direttamente dall'app. Nessun intervento manuale di Conio.	Elaborazione Conio: istantanea.
Trasferimento manuale on-demand - in ingresso	Presente nei canali <i>Direct</i> - per crypto-attività diverse da bitcoin (c.d. altcoin supportate) non sono ammessi ad oggi i trasferimenti in ingresso. <i>Generali</i> per l'asset Bitcoin, non è ammesso ad oggi il trasferimento in ingresso. Assente nel canale	Non Applicabile	Non Applicabile

	<i>Hype</i> perché l'offerta di questo canale interessa solo la cripto attività Bitcoin il cui trasferimento in ingresso è supportato in maniera automatica.		
Trasferimento manuale on-demand - in uscita (solo verso wallet intestati al medesimo cliente)	Presente nei canali <i>Direct</i> - per cripto-attività diverse da bitcoin (c.d. altcoin supportate ma esclusi gli EMT. <i>Generali</i> - per l'asset Bitcoin, A fronte di richiesta di trasferimento da parte del cliente, Conio asseconda la richiesta di Trasferimento del cliente mettendo in atto la Procedura di Trasferimento manuale . Assente nel canale <i>Hype</i> perché l'offerta di questo canale interessa solo la cripto attività Bitcoin il cui trasferimento in uscita è supportato in maniera automatica.	La richiesta di trasferimento delle cripto attività è inoltrata dal cliente via support@conio.com o chat Intercom. La richiesta viene elaborata in base alla Procedura operativa per il Trasferimento manuale di cripto-attività (cfr. Allegato 156).	Avvio istruttoria da parte di Conio: entro 1° giorno lavorativo. Termine max: 20 giorni di calendario dalla ricezione richiesta completa.

Scambio di USDC in euro (liquidazione)	Canale Conio Direct - nell'esclusivo caso degli USDC - il trasferimento non è possibile. Il cliente può liquidare la propria posizione di USDC attraverso la vendita contro Euro degli stessi.	Il cliente avvia dall'app lo scambio di USDC in Euro (in app <i>Vendita</i> USDC→EUR). Conio esegue lo scambio al prezzo di mercato.	Elaborazione Conio: istantanea.
---	--	--	---------------------------------

Reti DLT utilizzate per il trasferimento

Per ciascuna Cripto-attività supportata, Conio riporta nell'Allegato A l'indicazione della rete DLT utilizzata per il trasferimento, il numero di conferme necessarie affinché una transazione sia considerata irreversibile; i tempi effettivi e il numero di conferme possono tuttavia variare in base alle condizioni della rete (ad esempio, in caso di traffico elevato o variazioni delle commissioni), fattori che non dipendono da Conio. Conio aggiorna periodicamente Allegato A per riflettere eventuali cambiamenti nelle cripto-attività supportate, nelle reti utilizzate o nei criteri adottati per determinare quando una transazione può essere considerata completata (o irreversibile).

Le reti utilizzate, in base alle cripto-attività supportate sono:

Bitcoin (BTC) – Il trasferimento di bitcoin avviene sulla blockchain Bitcoin, una DLT pubblica permissionless che valida e ordina le transazioni tramite meccanismo di consenso Proof-of-Work (PoW). La rete mantiene un registro distribuito unico e immutabile delle movimentazioni del token nativo BTC.

Ethereum (ETH) – Il trasferimento di ether avviene sulla blockchain Ethereum, che mantiene un registro distribuito pubblico delle transazioni relative a ETH e ai token emessi tramite smart contract. Ethereum utilizza oggi un meccanismo di consenso Proof-of-Stake (PoS), introdotto nel 2022 in sostituzione del precedente PoW.

Ripple (XRP) – Il trasferimento di XRP avviene sull'XRP Ledger, una DLT pubblica progettata per pagamenti e regolamenti rapidi, storicamente distinta dalle blockchain PoW tradizionali e basata su un modello di consenso federato tra nodi validatori. XRP è comunemente qualificato come cripto-attività "pre-mined" operante su ledger distribuito pubblico.

Solana (SOL) – Il trasferimento di SOL avviene sulla blockchain Solana, una DLT pubblica ad alte prestazioni che combina Proof of History (PoH), usato come "orologio" crittografico per ordinare gli eventi, con un modello PoS per la validazione. Questa architettura è finalizzata a elevata capacità transazionale e bassa latenza.

Dogecoin (DOGE) – Il trasferimento di DOGE avviene sulla blockchain Dogecoin, una DLT pubblica basata su consenso Proof-of-Work, sul modello delle prime blockchain payment-oriented. La funzione della rete è registrare e confermare il passaggio dell'asset nativo DOGE tra indirizzi.

Cardano (ADA) – Il trasferimento di ADA avviene sulla blockchain Cardano, una DLT pubblica che utilizza il protocollo di consenso Ouroboros, appartenente alla famiglia Proof-of-Stake. La rete è progettata per supportare trasferimenti di ADA e, più in generale, esecuzione di smart contract e applicazioni decentralizzate.

Chainlink (LINK) – LINK è un token originariamente emesso su Ethereum, quindi il suo trasferimento avviene tipicamente sulla blockchain Ethereum come rete DLT di base. Chainlink, però, non è solo un token: è anche una rete decentralizzata di oracoli (Decentralised Oracle Networks) che collega dati off-chain e smart contract on-chain.

Litecoin (LTC) – Il trasferimento di LTC avviene sulla blockchain Litecoin, una DLT pubblica di tipo payment blockchain basata su consenso Proof-of-Work. La rete è pensata per registrare trasferimenti peer-to-peer del token nativo LTC.

Avalanche (AVAX) – Il trasferimento di AVAX avviene sulla rete Avalanche, una DLT pubblica PoS che utilizza il protocollo Avalanche/Snowball e supporta la creazione di subnet personalizzate. L'architettura è orientata a finalità rapida e a interoperabilità interna tra catene dell'ecosistema Avalanche.

Polkadot (DOT) – Il trasferimento di DOT avviene sulla rete Polkadot, una DLT pubblica PoS centrata su una relay chain che coordina sicurezza condivisa e interoperabilità tra parachain. La relay chain costituisce l'infrastruttura di base per la registrazione e finalizzazione dei trasferimenti del token DOT.

Uniswap (UNI) – UNI è un token emesso su Ethereum; pertanto il suo trasferimento avviene sulla blockchain Ethereum, quale DLT sottostante. Uniswap, come protocollo, è un'applicazione decentralizzata su Ethereum dedicata allo scambio di token, ma la rete di trasferimento del token UNI resta Ethereum.

Sky (SKY) – Se per "Sky" si intende il token del protocollo Sky/Maker di nuova denominazione, il trasferimento avviene sulla blockchain Ethereum, essendo il protocollo storicamente sviluppato come infrastruttura DeFi su Ethereum. In assenza di una diversa specificazione del ticker o del contratto, la rete DLT da indicare è quindi Ethereum.

Near Protocol (NEAR) – Il trasferimento di NEAR avviene sulla blockchain Near, una DLT pubblica layer 1 orientata a scalabilità e usabilità. La rete utilizza un proprio protocollo di consenso PoS e un'architettura pensata per elevata capacità applicativa.

Ethereum Classic (ETC) – Il trasferimento di ETC avviene sulla blockchain Ethereum Classic, una DLT pubblica che continua a utilizzare il consenso Proof-of-Work. Essa rappresenta la continuazione della catena originaria separata da Ethereum dopo il fork storico.

Algorand (ALGO) – Il trasferimento di ALGO avviene sulla blockchain Algorand, una DLT pubblica che adotta il modello Pure Proof of Stake. La rete è progettata per finalizzazione rapida e per l'esecuzione di trasferimenti e applicazioni su ledger distribuito.

Cosmos (ATOM) – Il trasferimento di ATOM avviene sulla blockchain Cosmos Hub, parte dell'ecosistema Cosmos costruito con Cosmos SDK e consenso Tendermint/PoS. La rete è concepita per interoperabilità tra blockchain tramite un'architettura multi-chain.

Polygon (POL/MATIC) – Il trasferimento del token nativo dell'ecosistema Polygon avviene sulla rete Polygon PoS, una DLT pubblica basata su Proof-of-Stake e progettata come infrastruttura scalabile compatibile con Ethereum. In contesti operativi, Polygon è normalmente trattata come rete distinta, pur fortemente integrata con l'ecosistema Ethereum.

Arbitrum (ARB) – Il trasferimento di ARB avviene sulla rete Arbitrum, una soluzione layer 2 di Ethereum basata su optimistic rollup. Le transazioni sono eseguite su Arbitrum e poi aggregate e riportate su Ethereum, che resta il livello di regolamento e sicurezza di base.

Aptos (APT) – Il trasferimento di APT avviene sulla blockchain Aptos, una DLT pubblica layer 1 orientata a performance elevate e parallelizzazione dell'esecuzione. La rete è costruita per smart contract e trasferimenti ad alta capacità.

Stacks (STX) – Il trasferimento di STX avviene sulla blockchain Stacks, una DLT che usa il meccanismo Proof of Transfer (PoX) e si ancora a Bitcoin per la sicurezza economica del proprio consenso. La rete è finalizzata ad abilitare funzionalità smart contract collegate all'ecosistema Bitcoin.

Injective (INJ) – Il trasferimento di INJ avviene sulla blockchain Injective, una DLT pubblica costruita nell'ecosistema Cosmos e orientata a finanza decentralizzata e applicazioni interoperabili. La sua infrastruttura si fonda su architettura Cosmos SDK e consenso PoS/Tendermint-like.

Celestia (TIA) – Il trasferimento di TIA avviene sulla rete Celestia, una DLT modulare focalizzata su data availability e consenso PoS, anziché su esecuzione monolitica. Un elemento distintivo è il Data Availability Sampling, che consente ai light node di verificare la disponibilità dei dati senza scaricare l'intero blocco.

The Graph (GRT) – Il trasferimento di GRT avviene tipicamente su Ethereum, essendo GRT un token utilizzato nell'ecosistema The Graph. The Graph è una rete decentralizzata di indicizzazione e query dei dati blockchain, estesa anche a reti come Arbitrum, ma la base storica del token è Ethereum.

Optimism (OP) – Il trasferimento di OP avviene sulla rete Optimism, una soluzione layer 2 di Ethereum basata anch'essa su optimistic rollup. Come per Arbitrum, le transazioni sono processate su L2 e pubblicate/ancorate a Ethereum per il settlement e la sicurezza sottostante.

Informativa sui sistemi e sulle risorse impiegate nel servizio di trasferimento di cripto-attività

La Società presta il servizio di trasferimento di cripto-attività mediante presidi organizzativi, risorse umane specializzate e infrastrutture tecnologiche dedicate, progettate per garantire l'esecuzione delle istruzioni del cliente in condizioni di sicurezza, tracciabilità e controllo. Il servizio è supportato da sistemi ICT di

elaborazione e monitoraggio delle operazioni, controlli sugli accessi, strumenti di registrazione delle attività e procedure di verifica e gestione delle anomalie.

La Società si avvale di personale con competenze operative, tecniche, di sicurezza, compliance e gestione del rischio, incaricato di presidiare l'operatività ordinaria, il monitoraggio dei trasferimenti e la gestione tempestiva di eventuali incidenti o eventi anomali attraverso il monitoraggio cross Funzionale. Sono inoltre adottate misure di sicurezza volte a mitigare i rischi di frode, errore operativo, utilizzo non autorizzato, indisponibilità dei sistemi e minacce di cybersicurezza.

Il cliente è informato che, nonostante i presidi adottati, il servizio può essere esposto a rischi operativi e tecnologici, inclusi rallentamenti, sospensioni temporanee, verifiche aggiuntive, indisponibilità di fornitori terzi, congestione delle reti blockchain o incidenti cyber, che possono incidere sui tempi o sulle modalità di esecuzione del trasferimento richiesto. In tali casi, la Società attiva i propri presidi di monitoraggio, escalation e gestione degli incidenti e, ove rilevante, fornisce al cliente le opportune comunicazioni secondo i canali previsti.

A tal riguardo la Società pone in essere strumenti di:

- a. autenticazione forte per l'autorizzazione delle istruzioni;
- b. verifica delle firme crittografiche;
- c. segregazione dei ruoli tra chi dispone (ove presente) e chi monitora le operazioni;
- d. monitoraggio automatico delle transazioni e alerting su anomalie;
- e. logging e audit trail delle istruzioni e degli interventi manuali;
- f. procedure di incident management con escalation interna e verso fornitori terzi;
- g. piani di business continuity e disaster recovery per eventi di indisponibilità ICT;
- h. personale dedicato a cybersecurity e gestione del rischio operativo;
- i. presidi specifici per verifiche AML/travel rule nei trasferimenti di cripto-attività.

Diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto a:

- impartire istruzioni di trasferimento nei limiti dei Termini & Condizioni;
- ricevere informazioni chiare sui tempi stimati ed i rischi;
- essere informato senza ingiustificato ritardo in caso di ritardi significativi o incidenti rilevanti;
- ottenere evidenza tecnica del trasferimento;
- presentare reclamo secondo la policy sulla gestione dei reclami
- porre fine all'accordo sulla prestazione di servizi di trasferimento di cripto-attività nei limiti e con le modalità di cui ai Termini & Condizioni.

Il Cliente può revocare l'Ordine fino al momento in cui la transazione oggetto del trasferimento non sia stata propagata sulla rete DLT di riferimento. Una volta registrata sulla rete, l'operazione diventa permanente ed irrevocabile.

Responsabilità del Cliente e segnalazioni

Il Cliente è responsabile:

- della correttezza e completezza delle informazioni fornite;
- della correttezza dell'indirizzo blockchain indicato;
- della correttezza della rete selezionata (ove selezionabile);
- della custodia delle proprie credenziali.

Errori nell'indicazione dei dati possono comportare la perdita definitiva delle Cripto-attività.

Il Cliente deve segnalare senza indugio eventuali operazioni di trasferimento non autorizzate o erroneamente eseguite, utilizzando esclusivamente i canali ufficiali. La segnalazione deve avvenire entro 48 ore dalla conoscenza dell'operazione e deve contenere tutte le informazioni utili alla ricostruzione dell'operazione contestata.

In caso di operazione non autorizzata imputabile a carenze del servizio, la responsabilità di Conio è disciplinata dai Termini di Servizio e dalla normativa applicabile, inclusi gli articoli 75 e 82 MiCAR.

Conio comunica al Cliente l'esito delle verifiche e le eventuali misure adottate.

Il Cliente prende atto che le transazioni su blockchain sono, per loro natura, irreversibili.

Responsabilità di Conio

Conio è responsabile nei confronti del Cliente per i trasferimenti di cripto-attività non autorizzati, non disposti o eseguiti in modo non corretto, nei limiti previsti dalla normativa applicabile. In tali casi, Conio:

- adotta misure ragionevoli per rimediare all'errore;
- ove tecnicamente possibile, supporta il recupero delle cripto-attività;
- nei casi previsti dalla legge, può essere tenuta al ristoro del danno subito dal Cliente.

In nessun caso Conio è responsabile se l'errore o l'impossibilità di recupero derivi da:

- informazioni inesatte o incomplete fornite dal Cliente (incluso l'indirizzo di destinazione);
- selezione errata della rete blockchain;
- caratteristiche intrinseche della tecnologia DLT, inclusa l'irreversibilità delle transazioni;
- eventi al di fuori del controllo della Società, inclusi casi di forza maggiore.

Notifica in caso di frode sospetta o minaccia

In caso di frode sospetta o effettiva o minaccia alla sicurezza suscettibile di incidere sulla sicurezza dell'account del Cliente, sulla corretta esecuzione dei trasferimenti o sulla disponibilità del Servizio, Conio attiva una procedura sicura di notifica al Cliente senza ingiustificato ritardo, non appena ciò sia compatibile con le esigenze di contenimento del rischio.

La notifica è resa, di norma, tramite */mediante e-mail inviata all'indirizzo comunicato dal Cliente.

La comunicazione indica, ove possibile:

- la natura dell'evento o della minaccia rilevata;
- il momento della rilevazione;
- i possibili effetti sul Servizio o sui trasferimenti di cripto-attività;
- le misure cautelative o correttive adottate da Conio;

Conio adotta presidi di monitoraggio e controllo dei trasferimenti, al fine di prevenire frodi, accessi non autorizzati e utilizzi illeciti del servizio.

In presenza di obblighi normativi, sospetti di frode, accessi non autorizzati, minacce alla sicurezza o rischi operativi rilevanti, Conio può:

- sospendere, rifiutare o ritardare l'esecuzione del trasferimento;
- sottoporre l'operazione a verifiche aggiuntive;
- richiedere informazioni o documentazione al Cliente;
- adottare misure di contenimento e mitigazione del rischio.

Le decisioni sono adottate secondo un approccio basato sul rischio, che tiene conto, tra l'altro dell'importo dell'operazione, della novità o rischiosità dell'indirizzo di destinazione, di eventuali alert generati dai sistemi di monitoraggio blockchain e degli obblighi derivanti dalla normativa applicabile, inclusa la normativa antiriciclaggio e la Travel Rule.

Sospensione o rifiuto del trasferimento

Le cause di sospensione, rifiuto o send-back:

- per i casi previsti dal Regolamento UE 2023/1113 le transazioni in ingresso verso i portafogli dei clienti possono essere sospesi e/o re-inviati al mittente.
- i trasferimenti in uscita dal wallet del cliente sono rigettati da Conio automaticamente nei seguenti casi:
 - a. errore formale nell'inserimento dell'indirizzo di destinazione (es. indirizzo bitcoin con numero di caratteri incompatibile con il protocollo bitcoin);
 - b. inserimento di un indirizzo di destinazione non supportato dalla piattaforma (es. invio di bitcoin ad indirizzo ethereum)
 - c. errore nell'inserimento del secondo fattore di autenticazione da parte del cliente;
 - d. errore tecnico in fase di firma della transazione;
- i trasferimenti in uscita dal wallet del cliente sono soggetti a sospensione e/o rigetto a come conseguenza degli obblighi imposti dal Regolamento UE 2023/1113 e dalla normativa antiriciclaggio.

In ogni caso, In presenza di cause di sospensione, rifiuto o send-back, il cliente è tempestivamente informato via mail:

(i) delle motivazioni alla base del rifiuto, sospensione o send-back;

(ii) delle eventuali azioni necessarie per porre rimedio al rifiuto, sospensione o send-back;

(iii) dell'importo di eventuali oneri o commissioni sostenuti dal cliente e per i quali può eventualmente chiedere un rimborso.

La richiesta di trasferimento può non arrivare a buon esito nei seguenti casi:

- mancata accettazione dell'operazione da parte dell'utente
- errore nell'inserimento del secondo fattore di autenticazione da parte dell'utente
- errore tecnico in fase di firma della transazione
- KO del flusso di Travel Rule

Nei casi 1, 2 e 3 il flusso viene interrotto prima della firma dell'utente e non c'è alcun effetto sui fondi del wallet: nessuna transazione viene persistita e l'operazione viene mandata semplicemente in cancellazione, senza possibilità che il cliente possa riprendere la medesima operazione, resta pur sempre inteso che tale tentata operazione viene registrata all'interno degli strumenti a disposizione di Conio. Se l'utente decide di fare un nuovo tentativo deve riprendere il flusso completo dall'inizio.

Viceversa, nel caso 4 la richiesta di trasferimento viene esperita, ovvero risulta essere creata e firmata una transazione che resta persistita sui sistemi Conio in attesa di esito del flusso di Travel Rule; in caso di esito negativo questa transazione non viene propagata in blockchain e pertanto invalidata, senza creare alcun tipo di effetto sui fondi custoditi dal cliente.

Rischi specifici del Servizio di trasferimento di Asset Digitali per conto di clienti

I Rischi specifici legati al Servizio di trasferimento sono:

- **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 prestatore 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 prestatore di servizi in crypto attività, credendo di operare legittimamente.

Allegato 1 – Crypto-attività oggetto del Servizio e reti supportate e tempi di conferma

Per ciascuna crypto-attività supportata, Conio indica di seguito:

- la rete basata su tecnologia a registro distribuito (DLT) supportata per il trasferimento;
- il numero ragionevolmente stimato di conferme di blocco necessario affinché il trasferimento sia considerato irreversibile;
- il tempo ragionevolmente stimato affinché il trasferimento sia considerato irreversibile sulla relativa rete DLT.

I valori delle tempistiche di irreversibilità indicati rappresentano stime ragionevolmente formulate dalla Società sulla base delle caratteristiche della rete DLT e delle relative regole di funzionamento.

Crypto-attività	Rete DLT	N. conferme di blocco	Stima Tempistiche di Irreversibilità
bitcoin	Bitcoin	6	1 ora
ethereum	Ethereum	64	15 minuti
Ripple	XRP Ledger	1	5 secondi
Solana	Solana	32	13 secondi
Dogecoin	Dogecoin	6	6 minuti
Cardano	Cardano	15	5 minuti
Chainlink	Ethereum	64	15 minuti
Litecoin	Litecoin	6	15 minuti
Avalanche	Avalanche C-Chain	1	2 secondi
Polkadot	Polkadot	1	60 secondi
Uniswap	Ethereum	64	15 minuti
Sky	Ethereum	64	15 minuti
Near Protocol	NEAR Protocol	1	2 secondi
Ethereum Classic	Ethereum Classic	3000	10 ore
Algorand	Algorand	1	4 secondi

Cosmos	Cosmos Hub	1	7 secondi
Polygon	Polygon PoS	128	5 minuti
Arbitrum	Arbitrum One	1	1 secondo
Aptos	Aptos	1	1 secondo
Stacks	Stacks	6	1 ora
Injective	Injective	1	1 secondo
Celestia	Celestia	1	15 secondi
The Graph	Ethereum	64	15 minuti
Optimism	OP Mainnet	1	2 secondi