

# Alert informativi e di sicurezza – Carta di Debito Mediolanum Card – Circuito Mastercard

## 1. Cos'è il servizio Alert

Il Servizio Alert informativo e di sicurezza costituisce un supporto gratuito messo a disposizione da Banca Mediolanum S.p.A. per informare il Titolare della carta di debito Mediolanum Card, tramite apposite notifiche, delle operazioni effettuate con la Carta, al momento della loro esecuzione o subito dopo. Il servizio consente di:

- ricevere informazioni tempestive sull'utilizzo della Carta;
- agevolare il rilevamento precoce di operazioni non riconosciute o potenzialmente fraudolente;
- supportare il Titolare nell'eventuale esercizio dei diritti di contestazione;
- incrementare il livello di sicurezza nell'utilizzo quotidiano della Carta.

### Nota informativa

La consultazione regolare degli alert aiuta a individuare rapidamente eventuali anomalie e rappresenta una delle principali misure di prevenzione delle frodi digitali.

Il servizio è fornito gratuitamente.

## 2. Modalità di ricezione degli alert

Gli alert possono essere ricevuti tramite:

- SMS;
- notifiche push tramite App Mediolanum o App Nexi Pay.

Il sistema utilizza automaticamente il canale disponibile in base alle impostazioni attive.

### Suggerimento di sicurezza

L'attivazione delle notifiche push consente normalmente una ricezione più immediata degli avvisi rispetto agli SMS.

## 3. Alert tramite SMS

### Attivazione

Il servizio SMS viene attivato automaticamente quando il Titolare indica il numero di cellulare durante la richiesta della Carta. L'attivazione viene confermata tramite SMS.

### Per una corretta ricezione degli alert

È utile verificare periodicamente che il numero di cellulare registrato sia aggiornato e nella disponibilità esclusiva del Titolare.

### Funzionamento

Gli SMS vengono inviati per:

- pagamenti;
- prelievi di contante;

di importo pari o superiore a **50 euro**.

Al di sotto della soglia prevista non viene inviato alcun alert.

L'assenza di un SMS non indica necessariamente l'assenza di operazioni: alcune transazioni possono non generare notifiche in base alle soglie o alle modalità tecniche di pagamento.

Si precisa che il servizio di alert informativo rimane sempre attivo; è tuttavia possibile modificare il canale di ricezione delle comunicazioni, scegliendo tra SMS e notifica Push.

### Possibili mancati invii

L'SMS potrebbe non essere ricevuto in presenza di:

- assenza di copertura mobile;
- pagamenti contactless di piccolo importo presso distributori automatici o parcheggi;
- anomalie tecniche indipendenti dalla Banca o da Nexi.

## Buona pratica

La verifica periodica dei movimenti tramite App o Area Personale rimane il modo più completo per controllare l'operatività della Carta.

## Operazioni all'estero

Per operazioni effettuate all'estero viene inviato un SMS alert per importi pari o superiori a **2 euro**, indipendentemente dalle impostazioni. Questo meccanismo consente un controllo rafforzato nelle situazioni statisticamente più esposte a rischio frode.

## 4. Alert tramite notifiche push

### Attivazione

Le notifiche push si attivano automaticamente quando il Titolare accede all'App Mediolanum o attiva il servizio tramite App Nexi Pay. Le notifiche push saranno recapitate su entrambe le app qualora siano attive sia su app Nexi Pay che app Mediolanum. L'attivazione delle notifiche push sostituisce il canale SMS, salvo specifici casi previsti.

### Esperienza d'uso

Le notifiche push permettono una visibilità immediata delle operazioni direttamente sullo smartphone, anche senza accesso all'App.

### Attenzione

Si raccomanda di mantenere le notifiche App Mediolanum sempre attive una volta avviato il servizio, per non correre il rischio di non ricevere alcun alert.

### Funzionamento

Per operazioni pari o superiori a **2 euro** viene inviata una notifica con logo Nexi o Mediolanum (a seconda dall'app utilizzata) contenente:

- tipologia operazione;
- ultimi quattro numeri della Carta;
- importo;
- data e ora;
- insegna esercente;
- valuta.

Non è necessario effettuare il login per ricevere le notifiche. Toccando la notifica è possibile visualizzare i dettagli completi.

### Attenzione

Una rapida verifica dell'operazione subito dopo la ricezione dell'alert consente, in caso di anomalie, un intervento più tempestivo.

### Connessione dati

Le notifiche richiedono connessione dati attiva.

In assenza di connessione:

- la notifica può non essere recapitata immediatamente;
- l'evento resta consultabile nello "storico notifiche". In app Mediolanum lo storico notifiche è denominato "Notifiche Carte di debito".

La consultazione periodica dello "storico notifiche" consente di verificare eventuali avvisi non visualizzati.

## Operazioni all'estero

Per operazioni effettuate all'estero viene inviato un SMS alert per importi pari o superiori a **2 euro**, indipendentemente dalle impostazioni. Questo meccanismo consente un controllo rafforzato nelle situazioni statisticamente più esposte a rischio frode.

## 5. Interazione tra notifiche push e SMS

Quando risultano attivi entrambi i canali, le notifiche push rappresentano il canale principale per le operazioni nazionali.

Il canale SMS rimane disponibile nelle condizioni previste.

## 6. Interazione notifiche push da app Nexi Pay e app Mediolanum

Quando risultano attive le notifiche Push da entrambe le app Nexi Pay, il canale SMS è sospeso. Per disattivare le notifiche e tornare agli SMS il Titolare deve disabilitare le notifiche push in entrambe le applicazioni.

### Continuità del servizio

Prima di disinstallare una delle App associate al servizio, è consigliabile disattivare preventivamente le notifiche push per evitare temporanee interruzioni nella ricezione degli alert.

## 7. Utilizzo consapevole del servizio

Il servizio Alert è uno strumento informativo di supporto alla sicurezza della Carta e risulta più efficace se utilizzato insieme ad alcune semplici attenzioni operative.

## Aggiornamento dei dati di contatto

Si raccomanda di mantenere aggiornato il numero di cellulare associato alla Carta.

## Perché è importante

Un recapito aggiornato consente alla Banca di inviare correttamente gli avvisi di sicurezza.

## Sicurezza del Device Certificato

È consigliabile:

- proteggere lo smartphone con sistemi di blocco;
- evitare accessi da parte di terzi;
- mantenere aggiornate le applicazioni;
- segnalare tempestivamente smarrimento o furto del dispositivo.

## Comportamento prudentiale

La sicurezza del dispositivo contribuisce direttamente alla protezione delle informazioni relative alla Carta.

## Monitoraggio delle operazioni

Gli alert hanno funzione informativa e non sostituiscono la consultazione periodica dei movimenti della Carta.

## Controllo completo

La combinazione tra alert e verifica dell'estratto conto rappresenta la modalità più efficace di monitoraggio.

## Segnalazione di operazioni non riconosciute

In presenza di un'operazione non riconosciuta, è raccomandato contattare tempestivamente Banca Mediolanum o Nexi Payments S.p.A.

## Tempestività

Una segnalazione rapida aumenta le possibilità di gestione efficace dell'evento.

## 8. Aggiornamenti della guida

La Banca può aggiornare la presente guida per adeguamenti normativi o evoluzioni del servizio, informando i Titolari tramite i propri canali di comunicazione.

## 9. Glossario

Termine	Definizione
Alert informativo e di sicurezza	Messaggio informativo inviato automaticamente al Titolare per notificare l'avvenuta esecuzione di un ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a con la Carta, al fine di consentire un tempestivo rilevamento di operazioni non autorizzate.
App Mediolanum	Applicazione mobile ufficiale di Banca Mediolanum, disponibile per dispositivi Android e iOS, attraverso la quale il Titolare può gestire i propri prodotti bancari e ricevere notifiche push.
App Nexi Pay	Applicazione mobile di Nexi Payments S.p.A., disponibile per dispositivi Android e iOS, che consente la gestione delle carte e l'attivazione degli alert tramite notifiche push.
Canale SMS	Sistema di trasmissione degli alert tramite messaggio di testo inviato al numero di cellulare registrato dal Titolare presso Banca Mediolanum.
Carta	Carta di debito Mediolanum Card su Circuito Mastercard emessa a favore del Titolare.
Device Certificato	Dispositivo smartphone (Android o iOS) sul quale è stata completata la procedura di registrazione e autenticazione dell'App Mediolanum o dell'App Nexi Pay, riconosciuto come affidabile dal sistema.
Notifica Push	Alert di sicurezza recapitato sul Device Certificato del Titolare tramite il sistema di notifiche del sistema operativo dello smartphone (Push Notification), visibile sotto forma di icona, messaggio sullo schermo, segnale sonoro o vibrazione.
Servizio	Il servizio gratuito di alert informativo e di sicurezza disciplinato dal presente Regolamento, nelle sue due componenti (SMS e Notifiche Push).
Titolare	Il soggetto intestatario della Carta di debito Mediolanum Card, cliente di Banca Mediolanum, abilitato alla fruizione del Servizio.