



Banca Popolare di Sondrio

Gruppo BPER Banca

FONDATA NEL 1871

Documento informativo

Disconoscimento delle operazioni di pagamento non autorizzate

Data	6 agosto 2025
Edizione	2
Revisione	1

PREMESSA

Banca Popolare di Sondrio, quotidianamente impegnata nel fornire alla clientela un servizio di qualità, riserva all'esecuzione delle operazioni di pagamento la massima attenzione al fine di evitare alla clientela ogni disagio.

Al fine di rendere effettivo l'esercizio dei diritti riconosciuti alla clientela e nel rispetto del principio di trasparenza, si fornisce qui un quadro di sintesi delle disposizioni normative e delle policy adottate dalla Banca riguardo:

- le operazioni di pagamento non autorizzate;
- il diritto del Cliente al disconoscimento delle stesse;
- le modalità e le tempistiche di trattazione dei rimborsi;
- il diritto della Banca alla revoca del rimborso.

1. CHE COS'È UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATA?

Sono **operazioni di pagamento non autorizzate** tutte quelle operazioni effettuate mediante l'uso di un servizio o di uno strumento di pagamento elettronico (bonifici disposti tramite *internet banking*, carte conto e *Sepa Direct Debit* - SDD), senza che il Cliente abbia prestato il proprio consenso secondo le modalità pattuite con la Banca (ad esempio, tramite l'inserimento del PIN, l'utilizzo di password OTP, autenticazione biometrica, approvazione tramite app).

2. COSA FARE IN CASO DI OPERAZIONE NON AUTORIZZATA?

Nel caso di un'operazione non autorizzata, il Cliente può:

- bloccare la carta, disattivare l'*home banking* o l'accesso all'applicazione *mobile*.

Il blocco può essere effettuato:

- tramite le funzioni disponibili nell'*home banking*;
- tramite *call center* (numeri verdi);
- presso la filiale;
- attraverso i canali telefonici dedicati, per carte emesse da BPS e gestite da NEXI.

- presentare un'istanza di disconoscimento dell'operazione.

L'istanza può essere presentata compilando e presentando alla Banca il relativo modulo e la documentazione a supporto.

È importante che il modulo venga compilato a cura del Cliente e che venga fornita, successivamente alla presa in carico dell'istanza di disconoscimento da parte della Banca, tutta la documentazione utile.

Il Cliente **può presentare richiesta di disconoscimento con le seguenti modalità:**

- mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso le Filiali della Banca;
- mediante compilazione del modulo disponibile nella sezione "Trasparenza" del sito della Banca da inviare all'indirizzo di posta elettronica della filiale di appartenenza*.

* L'elenco completo dei recapiti delle Filiali è disponibile sul [sito](#) della Banca alla sezione "Aiuto e contatti > Filiali e ATM"

Il mancato utilizzo di tali canali non compromette il diritto del Cliente al disconoscimento dell'operazione o al rimborso; tuttavia, l'uso di canali diversi può influenzare la corretta presa in carico dell'istanza, allungando i tempi di gestione.

Si consiglia quindi di prestare attenzione alle istruzioni fornite dalla Banca.

L'istanza di disconoscimento non può essere presa in carico nei seguenti casi:

- l'istanza di disconoscimento riguarda **un'operazione che risale a oltre 13 mesi prima di presentazione della stessa;**
- l'istanza di disconoscimento riguarda un'operazione di pagamento **non elettronico (es. bonifico eseguito allo sportello).**

A seguito della presa in carico dell'istanza, la Banca svolgerà un'analisi preliminare, all'esito della quale comunicherà l'accoglimento o meno della stessa e le relative motivazioni.

3. QUALI SONO LE TEMPISITICHE DEL RIMBORSO?

Laddove ricorrano i presupposti per l'accoglimento dell'istanza di disconoscimento, il rimborso degli importi oggetto di contestazione viene effettuato entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione della stessa da parte della Banca.

Laddove, in seguito ad approfondimenti successivi, emerga l'insussistenza del diritto al rimborso ai sensi di legge, la Banca ha diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

4. INFORMAZIONI IMPORTANTI

- La Banca si riserva il diritto di richiedere documentazione integrativa se ritenuto necessario per la corretta e completa gestione dell'istanza di disconoscimento.
- La Banca può inoltre, qualora non già attivate dal Cliente, adottare le misure urgenti volte ad inibire il reiterarsi di uso improprio degli strumenti di pagamento (es. blocco carta, inibizione credenziali di accesso online) informandone tempestivamente il Cliente.
- In caso di esito non soddisfacente, il Cliente ha diritto di presentare un reclamo formale.
- La denuncia-querela non è necessaria per inoltrare il modulo o per avviare la pratica, ma è sempre opportuno presentarla tempestivamente per una maggiore tutela e completezza.