



INFORMAZIONI SULLA BANCA

OFFERTA "FUORI SEDE"

Nome e Cognome del nominativo che entra in contatto con il cliente _____

Indirizzo della filiale di riferimento _____

Numero di telefono della filiale di riferimento _____

e-mail del nominativo che entra in contatto con il cliente _____

CHE COS'E' CARTA +MAZIENDA

Carta +MAzienda è una carta di pagamento prepagata nominativa e ricaricabile che presenta le seguenti caratteristiche:

- È rilasciata da Banca Popolare di Sondrio su richiesta dell'azienda intestataria di un conto corrente e di un'utenza SCRIGNOInternet Banking (Cliente);
- È utilizzata da un soggetto terzo designato dal Cliente in virtù di un rapporto di dipendenza e/o di collaborazione;
- È intestata al dipendente e/o collaboratore, unico titolare della Carta (Titolare).
- È personale ed è rivolta ai soggetti maggiori di età abilitati dal Cliente al possesso e all'utilizzo della stessa nei limiti previsti dal contratto.
- È utilizzabile dal Cliente nel periodo di validità e sino alla data di scadenza riportata sul fronte della tessera.

Carta +MAzienda è coperta dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi; per maggiori informazioni è possibile consultare il foglio informativo "Sistema di Garanzia dei Depositi".

Altre Caratteristiche:

Il Contratto Carta +MAzienda è a tempo indeterminato.

La Carta può essere caricata sino ai limiti dell'importo massimo - indicato nel Documento di Sintesi - e può essere utilizzata dal Titolare entro i limiti operativi e temporali disciplinati dal Contratto in relazione ai diversi servizi/Circuiti utilizzati.

La Carta consente, entro i limiti operativi, di:

- versare sulla stessa un importo corrispondente alla somma di denaro contestualmente disposta, secondo le modalità indicate nel Contratto;
- effettuare pagamenti di beni e/o servizi a favore degli esercenti convenzionati ai Circuiti, sino alla concorrenza del controvalore disponibile sulla Carta, utilizzando gli appositi terminali elettronici (POS), secondo le modalità indicate nel Contratto;
- effettuare pagamenti sui siti internet convenzionati ai Circuiti, mediante l'utilizzo degli identificativi riportati sulla Carta;
- effettuare prelievi di contante, sino alla concorrenza del controvalore disponibile sulla Carta (ovvero sino al plafond), presso gli sportelli automatici abilitati ai Circuiti o presso le filiali se, in tale ultimo caso, la funzione è abilitata secondo le modalità indicate nel Contratto;
- integrare in ogni momento con ulteriori versamenti entro i Limiti Operativi, la disponibilità preconstituita sulla Carta stessa;
- verificare in ogni momento la disponibilità sulla Carta, con le modalità indicate nel Contratto;
- effettuare le operazioni, comportanti addebiti e/o accrediti sulla Carta consentite dal collegato servizio SCRIGNOInternet Banking, se la funzione è abilitata nelle modalità indicate nel Contratto

Sulla Carta sono resi disponibili i seguenti servizi di sicurezza:

- **3D Secure** è il servizio gratuito che garantisce una tutela ulteriore per gli acquisti effettuati on line, evitando addebiti indesiderati a fronte di transazioni illecite. Il servizio prevede l'invio via SMS di un codice numerico di 6 cifre (c.d. OTP, "One Time Password"), valido per l'autenticazione di un solo pagamento on line, al numero di telefono indicato dal titolare al momento dell'attivazione del servizio in SCRIGNOInternet Banking.
- **Geoblocco** è il servizio di prevenzione frodi, attivo a partire dal 03/04/2018, che consente al titolare di selezionare l'ambito geografico dei prelievi a banda magnetica effettuati con la possibilità di escludere i Paesi esteri che ancora non si sono adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei. Al momento dell'attivazione la Carta viene automaticamente abilitata ai prelievi effettuati nei Paesi rientranti nel continente Europa (vedi l'elenco in Legenda). Successivamente l'operatività può essere estesa, gratuitamente e in tempo reale, anche ai Paesi extra europei contattando direttamente la filiale oppure tramite apposita funzionalità nella sezione "Protezione Carte" di SCRIGNOInternet Banking e SCRIGNOapp.
- **Limitazioni operative** è il servizio, attivo dal 03/04/2018, che consente al titolare di abilitare o disabilitare i pagamenti online (e-commerce), i pagamenti contactless e il pagamento su siti di gioco online/scommesse ("Gambling"). Al momento dell'attivazione la Carta viene automaticamente abilitata ai pagamenti online (e-commerce) e contactless, i pagamenti sui siti di gioco online/scommesse saranno invece disabilitati. Successivamente il titolare ha la facoltà di modificare, gratuitamente e in tempo reale, l'abilitazione alle sopra citate tipologie di pagamenti, contattando direttamente la propria filiale oppure tramite apposita funzionalità nella sezione "Protezione Carte" di SCRIGNOInternet Banking e SCRIGNOapp.

DESTINATARI DEL CONTRATTO

Il Contratto proposto da Banca è rivolto esclusivamente al Cliente, persona giuridica che assume la natura di società di capitali, di società di persone, di imprese individuali e di esercenti un'attività professionale nell'ambito della attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta.

Il Cliente al momento della richiesta deve essere già intestatario di un conto corrente ove collegare la Carta intestata al Titolare e attraverso i quali effettuare le operazioni informative e/o dispositive disponibili.

All'interno del Contratto deve intendersi per Cliente il soggetto giuridico, in persona del suo legale rappresentante o della persona munita dei necessari poteri, che risulta titolare del rapporto intercorrente con la Banca.

All'interno del Contratto deve intendersi per Titolare un soggetto dipendente, collaboratore, titolare o legale rappresentante dell'azienda designato all'utilizzo della Carta per l'operatività di natura dispositiva e/o informativa.

Rischi tipici del Servizio:

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- La possibilità di variazione sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) relative ai singoli prodotti/servizi inclusi nonché le altre condizioni contrattuali.
- La possibilità che siano eliminati e/o aggiunti servizi e/o di modificare le modalità di svolgimento e/o di fruizione degli stessi.
- La possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzo di valuta diversa dall'euro.

CHE COS'E' IL SERVIZIO SCRIGNOInternet Banking**Caratteristiche del servizio:**

Il servizio SCRIGNOInternet Banking è il servizio che consente di operare a distanza sui rapporti in essere con la banca, 24 ore su 24, attraverso i canali telematici nonché di potersi avvantaggiare di servizi di terzi tramite il reindirizzamento verso i relativi siti;

Inoltre SCRIGNO Internet banking consente di:

- Ottenere informazioni sui propri rapporti relativi alla "Carta +MAzienda".
- Disporre di pagamenti tramite l'invio di giroconti e bonifici, nonché eseguire il pagamento del Bollo Auto, dei bollettini M.AV. e R.A.V. (a partire dal 1° gennaio 2019 il pagamento dei bollettini RAV avviene tramite sistema PagoPa) e delle utenze di numerose società erogatrici di servizi.
- Ricariche telefoni cellulari.
- Effettuare donazioni.
- Visualizzare la propria posizione relativa ai finanziamenti in corso.
- Ottenere estratti conto e lista movimenti (PDF).

Rischi tipici del servizio:

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazione sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e altre spese del servizio).
- rischi normali legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione e distanza, dipendenti dalla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet o alla rete telematica.
- sottrazione o smarrimento delle quantità di sicurezza (password, codici, altri strumenti di legittimazione).

CHE COS'E' IL SERVIZIO SCRIGNOIdentiTel

SCRIGNOIdentiTel è un servizio accessorio di SCRIGNOInternet Banking che permette al Titolare di utilizzare la Carta nell'ambito di SCRIGNOInternet Banking.

Caratteristiche del servizio:

SCRIGNOIdentiTel è un metodo di autenticazione forte e consente, in relazione ai rapporti collegati a un codice utente Scigno di titolarità del Titolare, di:

- Accedere, qualora la funzionalità sia attivata dalla Banca, al servizio SCRIGNOInternet Banking e/o a ogni altro servizio offerto dalla Banca tramite qualunque sistema di telecomunicazione, al fine di permettere ai clienti di effettuare operazioni informative e/o dispositive nei limiti e con le modalità fissate dalla Banca nel contratto SCRIGNO Internet Banking nonché nei contratti inerenti i servizi fruibili per il tramite di SCRIGNOInternet Banking e/o di altri servizi.
- Accedere e fruire dei servizi tempo per tempo resi disponibili dalla Banca e/o per i quali la Banca abbia attivato l'utilizzo di SCRIGNOIdentiTel.
- E' possibile collegare SCRIGNOIdentiTel a un solo codice utente Scigno. Nel caso in cui il Titolare abbia aderito a SCRIGNO Internet Banking con più codici utente, potrà collegare SCRIGNOIdentiTel a ciascuno di essi con una specifica adesione, che potrà prevedere anche l'utilizzo degli stessi Riferimenti.

Rischi tipici del servizio:

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazione sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e altre spese del servizio).
- rischi normali legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione e distanza, dipendenti dalla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet o alla rete telematica.
- sottrazione o smarrimento delle quantità di sicurezza (password, codici, altri strumenti di legittimazione).

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Il contratto e tutte le comunicazioni al cliente saranno redatte in lingua italiana. Il Cliente ha il diritto di decidere la modalità e la frequenza delle comunicazioni inviate dalla Banca.

Il Cliente ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato.

Il presente Foglio informativo può essere "messo a disposizione" o "consegnato" in forma cartacea o anche attraverso altro supporto durevole scelto dal Cliente.

MODIFICHE UNILATERALI AL CONTRATTO - ART. 126 SEXIES TUB.

La Banca, laddove vi sia un interesse meritevole di tutela, si riserva la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, le condizioni economiche, nonché ogni variazione inerente il rapporto posto in essere con il Cliente, nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

In particolare, qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali sarà comunicata espressamente al Cliente in forma scritta (o mediante supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente) e con preavviso minimo di due mesi secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto". La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal Contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Le modifiche dei tassi di interessi o di cambio possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso se favorevoli per il Cliente.

BLOCCO DELLA CARTA

Nei casi specifici meglio previsti nel Contratto, la Banca potrà procedere al Blocco della Carta al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza dello strumento;
- b) il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carta;
- c) la morte del Titolare o della sua sopravvenuta incapacità di agire;
- d) richiesta da parte dell'Autorità giudiziaria.

In questi casi, la Banca informa il Cliente e/o il Titolare, per iscritto, telefonicamente o con altri mezzi di comunicazione indicati dai medesimi, dell'avvenuto blocco della Carta e le motivazioni che hanno portato la medesima ad assumere tale decisione. Ove possibile, precedentemente al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

Al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della Carta, la Banca provvede a riattivare la Carta o ad emetterne una nuova in sostituzione di quella precedentemente bloccata

CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE/COMMISSIONI GENERALI	Costo di emissione Carta +MAzienda	euro	5,00
	Canone mensile applicato a Carta +MAzienda	euro	0,50
	Spese per il blocco Carta +MAzienda	euro	0,00
	Spese per estinzione Carta +MAzienda	euro	0,00
	Spese per sostituzione Carta +MAzienda	euro	0,00
	Spese per ristampa PIN	euro	0,00
	Spese per produzione e invio/consegna comunicazioni (es. rendiconto del rapporto, documento di sintesi periodico):		
	su supporto cartaceo (ritiro presso la filiale) (*)	euro	0,00
	su supporto cartaceo (tramite posta ordinaria) (*)	euro	0,00
	su supporto elettronico (formato pdf) (**)	euro	0,00
	Spese per addebiti diretti SDD – Sepa Direct Debit (utenze, finanziari, commerciali, Onlus)	euro	0,00
	Commissione per accredito bonifici	euro	0,00
	<p>(*) Nessuna spesa per la produzione e invio/consegna degli avvisi di variazione unilaterale delle condizioni economiche e normative.</p> <p>(**) Le comunicazioni su supporto elettronico sono rese disponibili attraverso SCRIGNOInternet Banking, servizio gratuito. Attraverso tale servizio è anche possibile attivare la “Corrispondenza on line” per eliminare le comunicazioni cartacee mantenendo solo quelle elettroniche.</p> <p>Vengono addebitate in conto le comunicazioni indirizzate al Cliente e/o ai terzi collegati ai rapporti in essere con la Banca (es. delegati, procuratori, garanti). È pure previsto l'addebito degli ulteriori costi rivenienti dall'eventuale spedizione a mezzo raccomandata cartacea o elettronica, con o senza avviso di ricevimento, che può essere effettuata dalla Banca, in via ordinaria o straordinaria, per una o più tipologie di comunicazioni, qualora ciò sia previsto dal contratto o sia prescritto o correlato a norme di legge o regolamentari, oppure a seguito di richiesta del Cliente accettata dalla Banca, o comunque nell'interesse dello stesso. Il medesimo regime di recupero costi si applica anche qualora si faccia ricorso ad altre, e/o più onerose, modalità di spedizione (es. tramite corriere).</p>		
CIRCUITO MASTERCARD	Commissione per prelievo di contante presso ATM della Banca Popolare di Sondrio	euro	0,00
	Commissione per prelievo di contante presso altri ATM - Area EURO *	euro	2,00
	Commissione per prelievo di contante presso altri ATM - Area EXTRA EURO *	euro	3,50
	Commissione per pagamento POS - Area EURO	euro	0,00
	Commissione per pagamento POS - Area EXTRA EURO	euro	1,00
	Commissione per rifornimento carburante	euro	0,00
	* In caso di operazioni di prelievo contante, la Banca proprietaria degli ATM potrebbe addebitare un'ulteriore commissione per l'utilizzo del proprio ATM. Tale commissione verrà evidenziata prima di procedere all'esecuzione dei prelievo.		
COMMISSIONI ATM	Operazioni di pagamento:		
	Commissione per ricarica telefonica	euro	0,00
	Commissione per pagamento bollo auto	servizio	momentaneamente non disponibile
	Operazioni di ricarica della carta (*):		
	Commissione per ricarica presso sportelli automatici (ATM) QuiMultibanca con carta “BANCOMAT@Maestro”, carta BANCOMAT@ prepagata e Carta +ma emessa da Banca Popolare di Sondrio	euro	1,00
Commissione per ricarica presso sportelli automatici (ATM) QuiMultibanca con carta BANCOMAT@ di altri istituti	euro	1,00	
(*) L'addebito della commissione avviene sul conto corrente del soggetto che effettua la ricarica. Quest'ultima, disposta all'ATM, si considera comunque effettuata per cassa quando anche la provvista venisse prelevata, su richiesta del Cliente, da un conto corrente allo stesso intestato o sul quale possa operare in virtù di delega o procura. In tutti questi casi le commissioni applicate sono quelle indicate nel Foglio Informativo “OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO”.			
COMMISSIONI PER OPERAZIONI IN FILIALE	Operazioni in filiale:		
	Commissione per ricarica in filiale (*)	euro	2,00
	Commissione per prelievo di contante in filiale	euro	3,00
(*) L'addebito della commissione avviene sul conto corrente del soggetto che effettua la ricarica. Quest'ultima, disposta in filiale, si considera comunque effettuata per cassa quando anche la provvista venisse prelevata, su richiesta del Cliente, da un conto corrente allo stesso intestato o sul quale possa operare in virtù di delega o procura. In tutti questi casi le commissioni applicate sono quelle indicate nel Foglio Informativo “OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO”.			
SERVIZI SCRIGNO	Costo attivazione SCRIGNOInternet Banking	euro	0,00
	Canone annuo SCRIGNOInternet Banking	euro	0,00
	SCRIGNOmobile	euro	0,00
	SCRIGNOapp	euro	0,00
	SCRIGNOplus		
	Attivazione SCRIGNOplus	euro	0,00
	Canone annuo SCRIGNOplus	euro	0,00
Modalità estero (a consumo per ciascun utilizzo del servizio)	euro	0,00	
METODI DI AUTENTICAZIONE	Canone SCRIGNOPin (una tantum all'atto di una nuova richiesta)	euro	0,00
	Canone SCRIGNOIdentiTel SMS (una tantum all'atto di una nuova richiesta)	euro	0,00
OPERAZIONI TRAMITE SCRIGNOInternet Banking	Commissione per ricarica una tantum tramite SCRIGNOInternet Banking	euro	1,00
	Commissione per ricarica ricorrente tramite SCRIGNOInternet Banking	euro	0,50
	Commissione per ricarica cellulare tramite SCRIGNOInternet Banking	euro	0,00
	Commissione per bonifico disposto verso altre banche area SEPA	euro	1,00
	Commissione per bonifico disposto verso conti correnti della Banca Popolare di Sondrio	euro	1,00
Commissione per ordine permanente di bonifico verso altre banche area SEPA	euro	0,50	

	Commissione per ordine permanente di bonifico verso conti correnti della Banca Popolare di Sondrio	euro	0,50
	Commissione per pagamenti Bollettini M.Av.	euro	0,00
	Commissione per pagamento avvisi PagoPA da SCRIGNOInternet Banking	euro	0,00
OPERAZIONI TRAMITE PRESTATORI DI SERVIZI DI DISPOSIZIONE DI PAGAMENTO (PISP)	Medesime commissioni previste per le operazioni di pagamento effettuate tramite SCRIGNOInternet Banking*		
	<i>*Sono escluse eventuali commissioni applicate dal PISP, interamente a carico del cliente</i>		
AVVISI SMS	Commissione avvisi SMS per prelievi di contante e pagamenti maggiore di 100,00 euro e per tutti i pagamenti internet (e-commerce) e in valuta	euro	0,00
SERVIZI SMS	Servizi SMS (cadauno)	euro	0,15
LIMITI OPERATIVI	Importo massimo valorizzabile su Carta +MAzienda	euro	10.000,00
	Importo minimo per rilascio Carta +MAzienda	euro	0,00
	Importo minimo ricarica	euro	10,00
	Importo massimo prelievo contanti in filiale	Saldo carta	
	Importo massimo ricarica presso sportelli automatici (ATM)	euro	250,00
CIRCUITO MASTERCARD	Limite giornaliero di prelievo di contante da sportelli automatici (ATM)	euro	1.000,00
	Limite giornaliero pagamenti POS / Internet	euro	3.000,00
	Limite mensile prelievo di contante da sportelli automatici (ATM) e pagamenti POS / Internet	euro	5.000,00
BONIFICI - SEPA	Limite giornaliero per bonifici - SEPA	euro	3.000,00
	Limite mensile per bonifici - SEPA	euro	10.000,00
TRATTAMENTO DELLE ECCEZIONI BONIFICI SEPA Credit Transfer (SCT)	Spese per ordine respinto - prima del regolamento (pre-settlement) **	euro	5,00
	Spese per ordine stomato - dopo il regolamento (post-settlement): non oltre il terzo giorno successivo alla data di effettuazione dell'operazione**	euro	5,00
	Spese per ordine stomato - dopo il regolamento (post-settlement): non oltre non oltre il decimo giorno successivo alla data di effettuazione dell'operazione**	euro	5,00
	<i>** A tali commissioni si aggiungono le eventuali spese reclamate dalla banca del beneficiario</i>		
TRATTAMENTO DELLE ECCEZIONI ADDEBITI DIRETTI SEPA Direct Debit (SDD)	Spese per addebito rimborsato	euro	5,00
	Spese per addebito revocato	euro	5,00
	Commissioni per richiesta di copia del mandato (autorizzazione all'addebito)	euro	15,00

BONIFICI ISTANTANEI

Tipologie di bonifico per le quali è possibile specificare l'invio istantaneo: Bonifico disposto verso altre banche area SEPA; Bonifico disposto verso C/C BPS (esclusi: bonifici per agevolazioni fiscali; bonifici esteri e Extra-SEPA; bonifici urgenti BIR; bonifici disposti allo sportello, su supporto magnetico o tramite flussi; bonifici ricorrenti)

Maggiorazioni applicate alla commissione prevista per il bonifico ordinario nella tipologia prescelta.

Commissione fissa applicata a ciascun bonifico

1,25 euro

Commissione ulteriore per bonifici istantanei ricevuti da paesi extra UE

Commissione fissa

Maggiorazione applicata a ciascun bonifico istantaneo inviato a paesi extra UE

4,00 euro

Maggiorazione applicata a ciascun bonifico istantaneo ricevuto da paesi extra UE

4,00 euro

Altre condizioni

Commissione per storno bonifico istantaneo inviato (cosiddetto "Recall". Si applica in alternativa all'omologa prevista per i bonifici ordinari)

5,00 euro

Si precisa che l'importo massimo di un singolo bonifico istantaneo, comprensivo delle commissioni applicabili, può essere pari all'intero saldo della carta, ma è comunque soggetto agli eventuali limiti inferiori previsti dalla specifica modalità o canale utilizzato per disporlo (es. SCRIGNOInternet Banking).

In caso di ricezione di un bonifico istantaneo il cui importo determinasse il superamento dell'importo massimo della carta (cosiddetto "Massimale"), il Cliente dovrà aprire un conto corrente ordinario sul quale la Banca verserà l'intero importo del bonifico applicando le condizioni economiche pattuite per il bonifico istantaneo sul contratto relativo a tale nuovo rapporto. In tal caso la valuta dell'accredito sarà quella del giorno di effettivo versamento.

RECESSO E RECLAMI**Recesso**

I Servizi attivati con la sottoscrizione del Contratto sono tra di loro giuridicamente autonomi e, salvo quanto previsto nelle presenti "norme generali relative al contratto Carta +MAzienda", indipendentemente regolati.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, con le seguenti modalità indicate nel Contratto. Il recesso avrà efficacia dal ricevimento da parte della Banca della comunicazione di recesso e dalla riconsegna della Carta.

La Banca ha la facoltà di recesso, senza alcun onere e/o diritto per il Cliente, con un preavviso di almeno 2 mesi, mediante comunicazione scritta da inviarsi al Cliente.

Le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute in misura proporzionale alla fruizione dei servizi nel periodo antecedente il recesso; se pagate antecedentemente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

In caso di recesso dal servizio relativo alla Carta o al servizio relativo a SCRIGNOInternet Banking, il Cliente e il Titolare decadono da ogni operazione informativa e/o dispositiva associata alla Carta.

In caso di recesso del Cliente dall'intero Contratto, il Titolare decade dall'utenza SCRIGNOInternet Banking e dall'utilizzo di SCRIGNOIdentiTel collegati esclusivamente alla Carta, a meno che il Cliente esprima la volontà di collegare i servizi ad altre Carte e/o rapporti in essere con la Banca e possano essere fruiti nelle stesse modalità.

Reclami

I reclami vanno inviati, per iscritto, alla Banca Popolare di Sondrio - Ufficio Reclami - Piazza Garibaldi 16 - 23100 Sondrio (SO) oppure mediante posta elettronica all'indirizzo segreteria.reclami@popso.it - reclami@pec.popso.it. L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute entro 15 giorni lavorativi (45 giorni di calendario in caso di prodotti assicurativi) dalla data di ricezione delle stesse. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla propria volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo. In ogni caso la Banca provvederà ad inviare risposta definitiva entro 35 giorni lavorativi dalla ricezione.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto alcuna risposta interlocutoria o definitiva entro i 15 giorni lavorativi (45 giorni di calendario in caso di prodotti assicurativi), può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

- Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

- IVASS - Servizio Tutela del Consumatore - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma.

Ferma restando la disciplina in materia di reclami, il cliente può presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento

dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).

Tempi massimi di chiusura del rapporto

L'estinzione del rapporto avviene non appena chiusi i rapporti/servizi (deleghe di addebito in conto, conto correnti, ecc.) eventualmente collegati alla carta. Ciò avviene, di norma, entro 7 giorni lavorativi.

GLOSSARIO

Nome del servizio	Descrizione del servizio	Denominazione utilizzata nel contratto
3D Secure	E' il sistema gratuito di protezione degli acquisti effettuati online studiato dai circuiti internazionali Visa (Visa Secure) e Mastercard (Mastercard Identity Check™). Durante gli acquisti online, dopo aver inserito i dati richiesti dall'esercente per il pagamento il titolare della Carta riceve un SMS al numero di cellulare indicato dallo stesso in fase di attivazione del servizio, con il codice di sicurezza dinamico di 6 cifre (One-time password), utilizzabile una sola volta, da inserire nella medesima pagina per autenticare la transazione e quindi completare l'acquisto. Nel corso dei prossimi mesi, al fine di rafforzare ulteriormente la sicurezza dei pagamenti online, verrà reso disponibile il nuovo servizio Nexi Key6®. Nexi Key6® è un codice di 6 cifre prescelto dal titolare Carta, dedicato agli acquisti online, che dovrà essere inserito nella pagina di autenticazione in aggiunta alla sopra citata One-time Password, per completare l'autorizzazione del pagamento. Verrà inoltre resa disponibile l'autenticazione biometrica tramite SCRIGNO <i>IdentiTel</i> (esempio impronta digitale o riconoscimento facciale). L'attivazione del servizio può essere effettuata nella sezione "Protezione Carte" di SCRIGNO <i>Internet Banking</i> .	3D Secure
Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.	Addebito diretto; Addebito SDD
Bonifico - SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.	Bonifico - SEPA; Bonifico Area SEPA; Bonifico SEPA Credit Transfer (SCT); Bonifico europeo
Bonifico - extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.	Bonifico inviato a paesi EXTRA UE; Bonifico ricevuto da paesi extra UE
Carta +MA	La carta prepagata è uno strumento di pagamento che incorpora una somma corrispondente al valore dei fondi ricevuti anticipatamente dalla banca: la carta consente di effettuare pagamenti o prelievi entro massimali di importi stabiliti dal contratto.	Carta +MA
Cliente	E' la persona giuridica che assume la natura di società di capitali, di società di persone, di imprese individuali e di esercenti un'attività professionale nell'ambito della attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta.	Cliente
Contactless	La modalità Contactless ("senza contatto") permette di effettuare, presso gli esercenti abilitati, i pagamenti avvicinando la carta agli appositi lettori POS, contraddistinti dall'indicatore universale Contactless, senza che sia necessario l'inserimento della carta stessa. Per i pagamenti di importo pari o inferiore a 50,00 euro potrebbe non essere richiesta alcun tipo di autenticazione.	Contactless
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.	Disponibilità somme versate
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.	Documentazione relativa a singole operazioni
Invio estratto conto/rendiconto del rapporto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.	Invio estratto conto; Invio rendiconto del rapporto
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.	Ordine permanente di bonifico
PagoPA	PagoPA è un sistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento - PSP) aderenti all'iniziativa; consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione.	PagoPA
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.	Prelievo di contante
Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento (PISP)	Soggetto terzo alla Banca che permette l'esecuzione di operazioni di pagamento a distanza su richiesta del Cliente a valere sul rapporto intestato al Cliente.	Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento (PISP)
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.	Ricarica carta prepagata
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.	Saldo disponibile
Servizio Geoblocco	E' il servizio di prevenzione frodi, attivo a partire dal 03/04/2018, che consente di selezionare l'ambito geografico di utilizzo della Carta. Al momento dell'attivazione l'operatività della Carta viene automaticamente abilitata ai seguenti Paesi: Albania, Andorra, Antartide, Austria, Bielorussia, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia,	Servizio Geoblocco

	<p>Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Groenlandia, Guadalupe, Irlanda, Islanda, Isole Falkland, Isole Fær Øer, Isole Svalbard e Jan Mayen, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Martinica, Moldavia, Principato di Monaco, Olanda, Norvegia, Polonia, Portogallo, Rep. Ceca, Romania, Russia, San Marino, Serbia, Montenegro, Kosovo, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Stato della Città del Vaticano, Ucraina, Ungheria. Successivamente l'operatività può essere estesa anche ai Paesi extra europei.</p> <p>La variazione, eseguita gratuitamente e in tempo reale, può essere effettuata contattando direttamente la filiale oppure tramite apposita funzionalità nella sezione "Protezione Carte" di SCRIGNO<i>Internet Banking</i> e SCRIGNO<i>app</i>.</p>	
Servizio Limitazioni operative	<p>E' il servizio, attivo a partire dal 03/04/2018, che consente di gestire il profilo di utilizzo dei pagamenti della Carta.</p> <p>Al momento dell'attivazione l'operatività della Carta viene automaticamente abilitata ai pagamenti effettuati online (e-commerce) e ai pagamenti contactless. Sono, invece, inizialmente disabilitati i pagamenti effettuati su siti di gioco online/scommesse (c.d. "Gambling"). Successivamente è possibile variare, gratuitamente e in tempo reale, il proprio profilo di utilizzo contattando direttamente la filiale oppure tramite apposita funzionalità nella sezione "Protezione Carte" di SCRIGNO<i>Internet Banking</i> e SCRIGNO<i>app</i>.</p>	Servizio Limitazioni operative
Titolare	<p>E' un soggetto dipendente, collaboratore, titolare o legale rappresentante dell'azienda designato all'utilizzo della Carta per l'operatività di natura dispositiva e/o informativa.</p>	Titolare
Valute sul prelievo di contante	<p>Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.</p>	Valute sul prelievo di contante
Valute sul versamento di contante	<p>Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.</p>	Valute sul versamento di contante

Linee guida per il corretto utilizzo della Carta +MAzienda e delle disposizioni online

Introduzione e modalità di ricarica	1
Informazioni preliminari e requisiti per l'utilizzo di SCRIGNOInternet Banking e per acquistare online	1
Raccomandazioni per un utilizzo corretto delle credenziali di accesso	2
Credenziali SCRIGNO	2
Credenziali Mastercard Identity Check™ (3D Secure)	2
Procedura di autenticazione delle operazioni tramite SCRIGNOInternet Banking	2
Procedura per gli acquisti online (e-commerce)	2
Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito di SCRIGNO	3
Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito della Carta	3
Responsabilità e oneri per la Banca	3
Responsabilità e oneri in capo al Cliente	3

Introduzione e modalità di ricarica

Carta +MAzienda è una carta di pagamento nominativa, prepagata, dotata di codice IBAN e ricaricabile identificata da:

- Un numero di 16 cifre
- Una data di scadenza
- Un codice di sicurezza posto sul retro
- Un codice PIN generato elettronicamente

La Carta è utilizzabile sul circuito Mastercard e non può essere ceduta in uso da parte del Cliente a terzi soggetti.

La ricarica della Carta (oltre che da sportello bancario, ATM e bonifico) può avvenire anche online attraverso SCRIGNOInternet Banking nel caso che il Cliente abbia un altro rapporto presso la Banca che consenta l'operazione di caricamento della Carta.

Informazioni preliminari e requisiti per l'utilizzo di SCRIGNOInternet Banking e per acquistare online

L'utilizzo dei servizi on line della Banca Popolare di Sondrio avviene tramite personal computer o altro dispositivo interattivo connesso alla rete Internet.

Per evitare potenziali problemi di sicurezza, si raccomanda di mantenere aggiornato:

- il browser
- il sistema operativo
- l'applicazione di accesso a SCRIGNO, le eventuali app di accesso alla banca on line, ad esempio **SCRIGNOIdentiTel**

Inoltre, si consiglia di sottoporre regolarmente i dispositivi a scansione di sicurezza con prodotti antivirus e anti-malware.

Nella sezione "Sicurezza" presente in SCRIGNOInternet Banking sono raccolti alcuni suggerimenti e sono presenti servizi fruibili on line, che La invitiamo a consultare e a utilizzare, fra cui il servizio "navigosereno"

per verificare lo stato di sicurezza di computer, smartphone e tablet nonché “Phil” e “Phillys”, i giochi che insegnano a riconoscere gli attacchi di phishing.

È notorio che le tematiche relative alla sicurezza on line rivestono un’importanza crescente e richiedono di comportarsi con prudenza. Al proposito, si evidenzia che il canale email non può considerarsi sicuro per veicolare informazioni riservate o attinenti a esempio alla sicurezza dei servizi on line.

È per questo, che le comunicazioni di Banca Popolare di Sondrio tramite newsletter afferenti alla sicurezza on line saranno accompagnate da una campagna informativa, visibile contestualmente all’accesso a **SCRIGNO** Internet Banking, la quale riprenderà il tema della newsletter.

L’autenticità della newsletter e quindi dell’informativa potrà o meglio dovrà essere verificata all’interno di **SCRIGNO** Internet Banking.

Si raccomanda pertanto di collegarsi a SCRIGNO – digitando l’indirizzo nel browser, senza seguire eventuali link presenti nella newsletter – ogni qualvolta viene ricevuta una comunicazione in tema di sicurezza da parte della banca, per verificarne l’autenticità e il contenuto.

Raccomandazioni per un utilizzo corretto delle credenziali di accesso

Credenziali SCRIGNO

L’accesso e l’utilizzo di SCRIGNO avviene tramite l’inserimento delle credenziali di accesso consegnate al Cliente. Le credenziali sono costituite dal codice utente (riportato sul contratto) e dal PIN SCRIGNO (scelto e personalizzato dal Cliente).

Le credenziali devono essere mantenute riservate e non debbono essere fornite a terzi per nessuna ragione. È altresì consigliabile modificare periodicamente i PIN suddetti, al fine di innalzare i profili di sicurezza e rafforzare i presidi a fronte di eventuali tentativi di utilizzi fraudolenti.

Si evidenzia che, trascorsi 6 mesi dall’ultimo accesso SCRIGNO, le credenziali vengono bloccate per inoperatività. In tali casi l’utente dovrà rivolgersi alla filiale che provvederà allo sblocco.

Credenziali MasterCard Identity Check™ (3D Secure)

Al fine di garantire una migliore sicurezza ai pagamenti è necessario attivare “Mastercard Identity Check™”, ossia il servizio di protezione anti frode gratuito di Mastercard, che garantisce una tutela ulteriore per la Carta: consiste in una password che viene richiesta al momento di autenticare un pagamento online. Seguendo l’apposita procedura, verrà richiesto al Titolare di definire una password per autorizzare il pagamento nonché una frase identificativa che sarà proposta ogni volta che verrà richiesta la password della protezione anti frode 3D Secure.

Procedura di autenticazione delle operazioni tramite SCRIGNO Internet Banking

Le operazioni effettuate tramite SCRIGNO devono essere autenticate dall’utente.

Il procedimento di autenticazione si svolge grazie a **SCRIGNO SMSIdentiTel**, basato sull’invio OTP (One Time Password), ossia le password “usa & getta” richieste e verificate dai servizi online della Banca in fase di autenticazione.

Il funzionamento di una autenticazione è molto semplice. Nel momento in cui l’Utente predispone un’operazione dispositiva, SCRIGNO ne richiede l’autenticazione tramite una specifica pagina che fornisce le istruzioni del caso. A quel punto occorre:

- attendere di ricevere via SMS l’OTP sul proprio telefono
- digitare il codice OTP nel campo collocato nella pagina di autenticazione

Procedura per gli acquisti online (e-commerce)

Per la corretta esecuzione degli acquisti online è necessario fornire il numero di Carta, la scadenza e il relativo codice di sicurezza (CVC2)

A maggior tutela, qualora fosse stato in precedenza attivato il servizio “Mastercard Identity Check™”, nella fase di pagamento per un acquisto on line, viene richiesto - oltre agli estremi della carta di pagamento - di

digitare 3D Secure, ovvero la password prescelta. Il sistema verificherà la veridicità delle informazioni relative al pagamento e l'operazione si concluderà.

Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito di SCRIGNO

In caso di smarrimento e/o utilizzo indebito delle **credenziali di accesso**, il Cliente è tenuto a comunicare l'evento tempestivamente alla Banca, che provvederà al blocco del servizio. In caso di disconoscimento delle operazioni, occorrerà consegnare copia della denuncia avvenuta presso l'Autorità di Pubblica Sicurezza.

La comunicazione alla Banca può avvenire tramite:

- 1) **numero verde 800-23.98.89** (dall'Estero +39 06 55.24.11.23), servizio attivo 24 ore al giorno
- 2) **filiale**, negli orari di apertura al Pubblico

Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito della Carta

In caso di smarrimento/utilizzo indebito della Carta, del PIN o del codice di sicurezza il cliente dovrà procedere all'immediata richiesta di blocco nelle seguenti modalità:

- 1) **numero Verde 800.822.056** (+39 02 60843768 dall'estero), servizio attivo 24 ore al giorno
- 2) attraverso **ScignoInternet Banking** (o attraverso la **App**)
- 3) informare la **filiale** negli orari di apertura al pubblico

A seguito di segnalazione il Cliente dovrà fornire alla Banca copia della denuncia presentata alle Autorità.

Responsabilità e oneri per la Banca

La banca, per motivi di sicurezza o per usi impropri da parte del Cliente, può:

- bloccare il servizio SCRIGNO o alcune operazioni (informative/dispositive);
- richiedere sistemi/procedure rafforzate per consentire l'esecuzione delle operazioni.

La Banca si impegna a bloccare il servizio SCRIGNO a seguito della ricezione di una richiesta in tal senso da parte del Cliente. Da quel momento, l'operatività verrà inibita.

In merito ad eventuali operazioni disconosciute dal Cliente, la Banca si riserva di effettuare le verifiche ritenute opportune al fine di escludere eventuali situazioni di dolo o colpa grave.

La limitazione della responsabilità del Cliente fino all'importo massimo di 50 euro, infatti opererà solo se il Cliente non ha agito con dolo o colpa grave.

A seguito del blocco del servizio SCRIGNO, la Banca fornirà le informazioni utili per ottenere le nuove credenziali e i nuovi dispositivi di sicurezza per accedere nuovamente al Servizio.

Al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco, la Banca provvede a riattivare la Carta o ad emetterne una nuova; anche a seguito di danneggiamento o smagnetizzazione, la Banca alla sua sostituzione.

La Banca ha l'obbligo, qualora il Cliente volesse recedere, di rimborsare la disponibilità presente sulla Carta a seguito di sua riconsegna e previa compilazione del modulo di rimborso.

Responsabilità e oneri in capo al Cliente

Il Cliente è tenuto a:

- custodire con attenzione la Carta, la quale non può essere ceduta a terzi soggetti
- non conservare il PIN insieme alla Carta
- non divulgare i codici segreti (credenziali SCRIGNO e PIN).

Al fine di garantire una migliore sicurezza ai pagamenti è necessario attivare il “MasterCard Identity Check™”, ossia il servizio di protezione anti frode gratuito di Mastercard, che garantisce una tutela ulteriore per la Carta: consiste in una password che viene richiesta al momento di autenticare un pagamento on line.

In caso di smarrimento/uso improprio del Servizio, l’Utente dovrà darne immediata comunicazione alla Banca con le modalità indicate in precedenza.

Le operazioni registrate dalla Banca sono rese disponibili al Cliente attraverso richiesta presso gli sportelli bancari o nell’ambito del servizio di SCRIGNO*Internet Banking*, trascorsi 60 giorni dalla fine del mese solare nel quale sono state registrate senza che il Titolare abbia sollevato contestazioni, si considerano approvate.

Fino al momento di ricezione da parte della Banca della comunicazione di smarrimento/ uso indebito il Cliente è responsabile di ogni perdita subita fino all’importo massimo di 50 euro, salvo che abbia agito con dolo o colpa grave, in tal caso dovrà farsi carico dell’intera somma.

L’utilizzo di una Carta smarrita/rubata/scaduta rappresenta illecito, che la Banca si riserva di perseguire penalmente.