



Banca Popolare di Sondrio

Foglio Informativo

Carta +ma

Pagina 1 di 6

Edizione: 16/06/2021

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 +ma

"Carta +ma" è una carta prepagata nominativa ricaricabile 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.

Alcune funzionalità della Carta necessitano del collegamento della stessa al Servizio SCRIGNO/Internet Banking che consente di operare a distanza sui rapporti in essere con la banca attraverso i canali telematici. Il rilascio della Carta presuppone pertanto che il Titolare abbia aderito a tale Servizio sottoscrivendo il relativo contratto.

"Carta +ma" può essere rilasciata esclusivamente alle persone fisiche che abbiano compiuto 14 anni, che agiscono per scopi estranei all'attività professionale e/o imprenditoriale eventualmente svolta e consente l'attivazione contestuale di alcuni prodotti/servizi offerti dalla banca.

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

Caratteristiche della Carta

La carta, abilitata ai circuiti BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT®/QuiMultiBanca/Mastercard, consente il pagamento di beni e/o servizi presso terminali POS (Point of Sale) convenzionati ai Circuiti, ivi inclusi i pagamenti effettuabili sui siti Internet, e il prelievo di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli automatici ATM (Automated Teller Machines) abilitati ai circuiti.

Alla carta è altresì assegnato un codice IBAN, idoneo ad identificarla univocamente, che può essere utilizzato dal cliente per disporre o ricevere bonifici e tutte le operazioni che richiedono l'utilizzo di tale codice previste dal contratto.

La carta può essere ricaricata entro una disponibilità massima e consente al cliente entro i limiti operativi, di:

- versare sulla stessa un importo corrispondente alla somma di denaro contestualmente disposta, secondo le modalità previste dal 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);
- 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;
- 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 SCRIGNO Internet Banking.

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 **SCRIGNO/Internet 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 **SCRIGNO/Internet 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 **SCRIGNO/Internet Banking** e **SCRIGNOapp**.

Principali rischi (generici e specifici)

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 nel pacchetto nonché le altre condizioni contrattuali.
- La possibilità che siano eliminati e/o aggiunti servizi e/o di modificate 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.
- L'utilizzo fraudolento da parte di terzi della carta e del PIN, nel caso di smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita, falsificazione. Al fine di evitare ciò, va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo.

Nei casi indicati al precedente punto, il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della carta, secondo le modalità previste dal contratto.

CONDIZIONI ECONOMICHE

CONDIZIONI ECONOMICHE RELATIVE ALLA CARTA +MA				
GRUPPI CONDIZIONI	CONDIZIONI	CAUSALI	IMPORTO	
Spese generiche	Emissione	Costo di emissione Carta +ma	euro 6,00	
	Canone	Canone mensile applicato a Carta +ma per utenti di età compresa tra 14 e 25 anni non compiuti	euro 0,00	
		Canone mensile applicato a Carta +ma per utenti che hanno compiuto 25 anni	euro 1,00	
	Blocco	Spese per il blocco della Carta +ma a seguito di furto, smarrimento o blocco al numero verde	euro 0,00	
	Estinzione	Spese per estinzione Carta +ma	euro 0,00	
	Sostituzione	Spese per sostituzione Carta +ma	euro 0,00	
	Ristampa PIN	Spese per ristampa PIN	euro 0,00	
	Spese per produzione e invio/consegna documenti	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
(*) Nessuna spesa per la produzione e invio/consegna degli avvisi di variazione unilaterale delle condizioni economiche e normative. (**) 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. 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).				
Addebito diretto	Spese per addebiti diretti S.D.D. Sepa Direct Debit (utenze, finanziari, commerciali, Onlus)	euro 0,00		
Bonifico in entrata	Commissione per accredito bonifici	euro 0,00		
Circuiti BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® e QuiMultiBanca	Ricariche a favore di altre carte prepagate con addebito su Carta +ma	Commissione per ricarica carta BANCOMAT® prepagata e carte conto emesse da Banca Popolare di Sondrio (*)	euro 1,00	
		Commissione per ricarica carta prepagata Chiara Visa Electron (*)	euro 2,10	
	Ricariche a favore di Carta +ma	Commissione per ricarica presso ATM QuiMultiBanca con nostra carta BANCOMAT® /Maestro, carta BANCOMAT® prepagata e Carta +ma emessa da Banca Popolare di Sondrio (*)	euro 1,00	
		Commissione per ricarica presso ATM QuiMultiBanca con carta BANCOMAT® di altri istituti (*)	euro 1,00	
	Prelievi di contante	Commissione per prelievo di contante presso ATM della Banca Popolare di Sondrio	euro 0,00	
		Commissione per prelievo di contante presso ATM di altre Banche	euro 2,00	
	Pagamenti	Commissione per pagamenti POS	euro 0,00	
		Commissione per pagamento utenze	euro 0,00	
		Commissione per donazione a favore di ONLUS	euro 0,50	
		Commissione per ricarica telefonica	euro 0,00	
		Commissione per pagamento MAV	euro 0,00	
		Commissione per pagamento bollo auto	Servizio momentaneamente non disponibile	
	(*) 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".			
Circuito Mastercard	Prelievi di contante	Commissione per prelievo di contante presso ATM della Banca Popolare di Sondrio	euro 2,00	
		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	
	(*) 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 del prelievo.			
Pagamenti	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		
Operazioni in filiale	Ricariche	Commissione per ricarica in filiale (*)	euro 2,00	
	Prelievi di contante	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	SCRIGNOInternet Banking	Attivazione SCRIGNOInternet Banking	euro 0,00	
		Canone annuo SCRIGNOInternet Banking	euro 0,00	

	SCRIGNOPlus	Attivazione SCRIGNOPlus	euro	0,00
		Canone annuo SCRIGNOPlus	euro	0,00
	SCRIGNOIdentitel	Canone annuo SCRIGNOIdentitel	euro	0,00
	SCRIGNOmobile	Canone annuo SCRIGNOMobile	euro	0,00
	SCRIGNOapp	Canone annuo SCRIGNOapp	euro	0,00
Operazioni tramite SCRIGNOInternet Banking	Ricariche	Avvisi via Sms (cadauno)	euro	0,00
		Servizi Sms (cadauno)	euro	0,15
		Commissione per ricarica una tantum tramite SCRIGNOInternetBanking	euro	1,00
		Commissione per ricarica ricorrente tramite SCRIGNOInternetBanking	euro	0,50
	Ricarica telefonica	Commissione per ricarica cellulare tramite SCRIGNOInternetBanking	euro	0,00
	Bonifici - SEPA/SCT	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
	Ordine permanente di bonifico	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
	Servizio BANCOMAT Pay®	Commissione per pagamento BANCOMAT Pay® P2P fino a euro 50,00	euro	0,00
		Commissione per pagamento BANCOMAT Pay® P2P superiore a euro 50,00	euro	1,00
		Pagamenti BANCOMAT Pay® P2B	euro	0,00
		Pagamenti BANCOMAT Pay® P2G	euro	0,00
		Accrediti BANCOMAT Pay® P2P	euro	0,00
		Storni pagamenti BANCOMAT Pay® P2P	euro	0,00
Storni pagamenti BANCOMAT Pay® P2B		euro	0,00	
	Storni pagamenti BANCOMAT Pay® P2G	euro	0,00	
M.A.V	Commissione per pagamenti bollettini M.A.V	euro	0,00	
PagoPA	Commissione per pagamento avvisi PagoPA	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* *Sono escluse eventuali commissioni applicate dal PISP, interamente a carico del cliente		

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 revocato - 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 (cosiddette "R-Transaction/R-Messages/operazioni R")	euro	5,00
	Spese per addebito revocato (cosiddette "R-Transaction/R-Messages/operazioni R")	euro	5,00
	Commissione per richiesta copia mandato (autorizzazione all'addebito)	euro	15,00

	TIPOLOGIE	ELEMENTI	IMPORTO
Limiti operativi	Capienza carta	Importo massimo valorizzabile su Carta +ma	euro 10.000,00
		Importo minimo per rilascio Carta +ma	euro 30,00
		Importo minimo ricarica	euro 30,00
	Prelievo di contante in filiale	Importo massimo prelievo contanti in filiale	Saldo carta
	Ricarica tramite ATM	Importo massimo ricarica presso ATM QuiMultiBanca	euro 250,00
	Circuito Mastercard	Limite giornaliero di prelievo di contante presso ATM	euro 250,00
		Limite giornaliero e mensile pagamenti POS/Internet	euro 3.000,00
		Limite mensile di prelievo di contante presso ATM	euro 1.500,00
	Circuito BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT®	Limite giornaliero di prelievo di contante presso ATM	euro 500,00
		Limite giornaliero pagamento POS	euro 3.000,00
		Limite mensile complessivo per prelievi di contante presso ATM e pagamenti POS	euro 3.000,00
	Bonifici - SEPA/SCT	Limite giornaliero per bonifici - SEPA in uscita eseguiti da utenti minorenni	euro 250,00
		Limite giornaliero per bonifici - SEPA in uscita eseguiti da utenti maggiorenni	euro 3.000,00
		Limite mensile per bonifici - SEPA in uscita eseguiti da utenti minorenni	euro 1.000,00
		Limite mensile per bonifici - SEPA in uscita eseguiti da utenti maggiorenni	euro 10.000,00
Servizio BANCOMAT Pay®	Limite per operazione pagamenti BANCOMAT Pay® P2P	euro 150,00	
	Limite giornaliero pagamenti BANCOMAT Pay® P2P	euro 250,00	
	Limite mensile pagamenti BANCOMAT Pay® P2P	euro 1500,00	
	Limite mensile accrediti BANCOMAT Pay® P2P	euro 1500,00	
	Limite per operazione pagamenti BANCOMAT Pay® P2B/P2G	euro 1500,00	
	Limite giornaliero pagamenti BANCOMAT Pay® P2B/P2G	euro 1500,00	
	Limite mensile BANCOMAT Pay® P2B/P2G	euro 3000,00	

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. SCRIGNO*Internet 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

Disattivazione dei servizi relativi al pacchetto e recesso dal contratto

I servizi attivati con la sottoscrizione del contratto sono tra di loro giuridicamente autonomi e, salvo quanto previsto nelle presenti norme generali, indipendentemente regolati.

In caso di recesso dal servizio relativo alla carta, il cliente decade automaticamente anche dall'utenza SCRIGNO*Internet Banking*, ma solo qualora sia stata accesa contestualmente al presente contratto e salvo il caso in cui l'utenza SCRIGNO*Internet Banking* sia collegata ad altri rapporti con la banca.

In caso di recesso dal servizio SCRIGNO*Internet Banking*, il Cliente decade automaticamente anche dal servizio associato alla Carta.

Durata e recesso dal servizio Carta +ma

Il cliente o il Richiedente ha facoltà di recedere dal servizio, senza penalità e senza spese di chiusura, con le seguenti modalità alternative:

- con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A/R da inviarsi a Banca Popolare di Sondrio – Piazza Garibaldi, 16 – 23100 Sondrio SO, allegando la carta, debitamente tagliata.
- presentandosi personalmente presso un qualsiasi sportello della Banca e riconsegnando la carta, opportunamente tagliata, con contestuale sottoscrizione del modulo di estinzione.

Il recesso avrà efficacia dal ricevimento da parte della Banca della comunicazione di recesso e dalla riconsegna della carta. Restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del cliente e/o del Richiedente anteriormente alla data di efficacia del recesso, con conseguente obbligo di soddisfare, in contanti ed in unica soluzione, ogni debito nei confronti della banca. La banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di sua spettanza a valere sulla disponibilità esistente sulla carta.

Il medesimo diritto di recesso, senza alcun onere per il cliente, è riconosciuto alla banca che potrà esercitarlo con un preavviso di almeno 2 mesi, mediante comunicazione scritta al recapito indicato dal cliente e/o dal Richiedente.

In ogni caso in cui il cliente sia minorenne, la lettera di recesso, da effettuare con le suddette modalità, dovrà essere necessariamente sottoscritta dal solo Richiedente. In questo caso il cliente e/o il Richiedente è tenuto a restituire alla Banca, la carta, opportunamente tagliata, fermo restando tutte le obbligazioni sorte a carico del cliente e/o del Richiedente anteriormente alla data di efficacia del recesso.

In caso di esercizio del diritto di recesso o di scioglimento del contratto per qualsivoglia motivo, il cliente e/o il Richiedente hanno diritto a richiedere alla Banca il rimborso del credito prepagato residuo.

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.

Rimborso del credito prepagato

Il cliente, in caso di esercizio del diritto di recesso, ha il diritto di ottenere dalla banca il rimborso della disponibilità presente sulla carta, previa riconsegna della carta stessa, previa sottoscrizione dell'apposito modulo di richiesta rimborso, contenente le indicazioni della modalità di pagamento prescelta per il rimborso.

Il rimborso non avrà luogo qualora la disponibilità residua sulla carta sia inferiore alle obbligazioni sorte a carico del cliente e/o Richiedente anteriormente alla data di richiesta di rimborso e/o fino a quando siano presenti posizioni pre-autorizzate e/o operazioni in sospeso.

Nel caso in cui il cliente sia minorenne, la richiesta di rimborso, da effettuare con le suddette modalità, dovrà essere necessariamente sottoscritta dal Richiedente.

Medesimo diritto spetta al cliente, in caso di scadenza della carta e sino ai dodici mesi successivi. In questo caso il cliente dovrà recarsi presso un qualsiasi sportello della banca, riconsegnare la carta, opportunamente tagliata, e sottoscrivere contestualmente il modulo di rimborso.

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).

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
Blocco della Carta	Blocco dell'utilizzo della carta (ad esempio a seguito di smarrimento, furto, clonazione ecc).	Blocco della Carta
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
Circuiti	Compagnie che mediante i propri regolamenti e le proprie infrastrutture tecniche, consentono il riconoscimento e l'utilizzo della carta di pagamento sui terminali ATM e POS ad essi convenzionati. I principali circuiti sono Visa, Mastercard, BANCOMAT®, PagoBANCOMAT®, Cirrus, Maestro, Visa Electron e V-Pay, American Express, China Union Pay, Diners Club International. Le carte di pagamento possono effettuare prelievi e pagamenti unicamente su ATM o POS convenzionati con i circuiti riportati sulla carta stessa.	Circuiti
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; Bonifico ricorrente
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
PIN	Codice segreto della Carta di Pagamento; viene rilasciato esclusivamente al titolare della carta consente l'utilizzo della Carta di Pagamento tramite ATM e POS.	PIN
POS (Point Of Sale)	Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente al negoziante di verificare la validità di una carta di	POS (Point Of Sale)

	credito/debito, di comunicare all'ente finanziatore l'entità della spesa da finanziare, di ricevere l'approvazione al pagamento e di emettere una ricevuta.	
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)
Qui Multibanca	E' il servizio che consente al cliente, mediante l'utilizzo della carta BANCOMAT®/Maestro presso specifiche postazioni contraddistinte dal marchio del servizio, di accedere alle informazioni concernenti i propri rapporti, di impartire disposizioni, di inviare comunicazioni e di richiedere le informazioni di carattere economico o generale che la Banca ritiene di mettergli a disposizione.	Qui Multibanca
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, 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. 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> .	Servizio Geoblocco
Servizio Limitazioni operative	E' il servizio, attivo a partire dal 03/04/2018, che consente di gestire il profilo di utilizzo dei pagamenti della Carta. 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> .	Servizio Limitazioni operative
Valute sul prelievo di contante	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.	Valute sul prelievo di contante
Valute sul versamento di contante	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.	Valute sul versamento di contante

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

Introduzione e modalità di ricarica	1
Informazioni preliminari e requisiti per l'utilizzo di SCRIGNOInternet Banking e per acquistare online	2
Raccomandazioni per un utilizzo corretto delle credenziali di accesso	2
Credenziali SCRIGNO	2
Credenziali Mastercard Identity Check™ (3D Secure)	3
Procedura di autenticazione delle operazioni tramite SCRIGNOInternet Banking	3
Procedura per gli acquisti online (e-commerce)	3
Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito di SCRIGNO	3
Prontuario per smarrimento/utilizzo indebito della Carta	4
Responsabilità e oneri per la Banca	4
Responsabilità e oneri in capo al Cliente	4

Introduzione e modalità di ricarica

Carta +Ma 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 sui circuiti BANCOMAT/PagoBANCOMAT/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
- 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 noto 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.

E’ 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 SCRIGNOInternet 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 SCRIGNOInternet 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 il PIN suddetto, 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 MasterCardIdentity 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 SCRIGNOInternet Banking

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

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

Il funzionamento dell’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 “3D Secure”, 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 scelta dall'utente. 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 **SCRIGNO Internet Banking** (o attraverso **SCRIGNOApp**)
- 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; a seguito di danneggiamento o smagnetizzazione, la Banca provvederà alla sua sostituzione.

La Banca ha l'obbligo, qualora il Cliente volesse recedere, di rimborsare la disponibilità presente sulla Carta a seguito della 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.