



## **Documento informativo**

# **Trattazione dei Rimborsi presso Banca Popolare di Sondrio**

---

<b>Data</b>	<b>15 marzo 2022</b>
-------------	----------------------

<b>Edizione</b>	<b>1.1</b>
-----------------	------------

---

## **INDICE**

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO VIA CANALE SCRIGNO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO VIA CARTA EMESSA DALLA BANCA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI ADDEBITI DIRETTI (SDD).....</b>	<b>4</b>
<b>5. RECAPITI .....</b>	<b>5</b>

## 1. PREMESSA

Il presente documento, finalizzato ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di trattazione dei rimborsi per operazioni di pagamento non autorizzate effettuate attraverso i diversi strumenti/servizi di pagamento (ad esempio **SCRIGNO** *Internet Banking*, carte di pagamento emesse dalla Banca) rappresenta una sintesi delle procedure interne adottate dalla Banca Popolare di Sondrio ai sensi degli artt. 9, 10 e 11 del D.Lgs. 11/2010 come da ultimo modificato dal D.Lgs. 218/2017.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca ([www.popso.it](http://www.popso.it) > Trasparenza bancaria).

La struttura operativa della Banca è quotidianamente impegnata nel fornire alla clientela un servizio di qualità e riserva all'esecuzione delle operazioni la massima attenzione al fine di evitare ogni disagio. La Banca Popolare di Sondrio resta altresì a disposizione per i casi in cui si risulti necessario effettuare una richiesta di rimborso.

## 2. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO VIA CANALE SCRIGNO

Le richieste di rimborso devono essere presentate dalla clientela esclusivamente attraverso gli Sportelli di Filiale o tramite il servizio di Help desk **SCRIGNO** *Internet Banking*.

Le modalità di presentazione per operazioni non autorizzate – la cui trattazione è gratuita - debbono essere inviate alla Banca per iscritto, ovvero consegnate allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto. Al fine di consentire l'invio della richiesta agli uffici preposti per autorizzare il rimborso, la Banca richiede al Cliente, la presentazione della denuncia formale effettuata tramite le Autorità competenti.

La Banca provvede ad evadere le richieste entro la giornata operativa successiva alla data di ricezione della documentazione completa e verifica l'allineamento del conto del Cliente con la situazione in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo.

La Banca si riserva di effettuare successivi approfondimenti di legittimità ed in ogni caso comunicherà al Cliente l'esito delle verifiche tramite i canali preposti. Qualora la Banca riscontri un possibile comportamento fraudolento da parte del Cliente, la Banca si riserva il diritto di segnalare l'operato alle Autorità competenti tramite denuncia e, nel caso in cui la gestione della pratica di rimborso non abbia precedentemente dato luogo al riaccredito sul conto del Cliente, la Filiale comunica a quest'ultimo l'esito negativo della pratica; al contrario, nel caso in cui il

riaccredito sia già stato portato a termine, la Filiale richiede al Cliente la restituzione dell'importo versato.

### **3. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO VIA CARTA EMESSA DALLA BANCA**

Le richieste di rimborso devono essere presentate dalla clientela esclusivamente attraverso gli Sportelli della Filiale. Le richieste inviate a queste strutture sono esaminate in via preliminare al fine di valutare la presenza e la compilazione della documentazione necessaria per procedere con la pratica di rimborso e procedere ai controlli relativi alla presentazione della denuncia formale del Cliente alle Autorità competenti.

Le richieste di rimborso per operazioni non autorizzate della clientela – la cui trattazione è gratuita - debbono essere inviate alla Banca per iscritto tramite posta elettronica, ovvero consegnate allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto. Le dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Monetica.

L'Ufficio Monetica provvede ad evadere le richieste autorizzandole entro la giornata operativa successiva alla data di ricezione della comunicazione.

La Banca si riserva di effettuare successivi approfondimenti e comunicherà al Cliente l'esito delle verifiche tramite i canali preposti.

Qualora invece si riscontri un possibile comportamento fraudolento da parte del Cliente, la Banca si riserva il diritto di segnalare l'operato alle Autorità competenti tramite denuncia e di verificare se il riaccredito abbia già avuto luogo. Qualora il riaccredito fosse già stato effettuato, la Banca richiede al Cliente la restituzione dell'importo versato e comunica la conclusione delle verifiche allo stesso; altrimenti, in aggiunta all'esito delle verifiche, dovrà informare il Cliente del mancato rimborso.

### **4. TRATTAZIONE DEI RIMBORSI IN MATERIA DI ADDEBITI DIRETTI (SDD)**

Con riferimento alle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario (si pensi all'addebito automatico in conto delle utenze), i termini si differenziano a seconda della tipologia di SDD:

-nel caso di SDD CORE (ovverosia con il coinvolgimento di un consumatore) il Cliente ha otto settimane di tempo per richiedere la restituzione della somma, decorrenti dalla data di addebito dell'operazione nel caso di operazioni autorizzate nel caso di mandato valido e autorizzato;

-il termine viene elevato a 13 mesi, sempre a decorrere dalla data di addebito, per le operazioni non autorizzate;

-in presenza di SDD B2B (con il coinvolgimento di sola clientela Business) il diritto del Cliente di richiedere il rimborso è previsto per le sole operazioni non autorizzate, entro 13 mesi decorrenti dalla data di addebito.

La richiesta di rimborso potrà essere presentata presso gli sportelli della Banca, nel caso di rimborso di operazioni non autorizzate dovrà essere sentito preventivamente l'Ufficio Incassi Commerciali e Assegni per le verifiche del caso (ammissibilità della richiesta).

## 5. RECAPITI

### **Help desk SCRIGNO *Internet Banking***

Numero verde dall'Italia: **800-23.98.89**

Numeri dall'estero: **+39 02 52.81.40.72 / +39 06 91.61.93.72**

A seguito di mancata risposta o esito negativo della risposta è possibile rivolgersi all'Ufficio Reclami istituito presso la Banca

## **BANCA POPOLARE DI SONDRIO**

### **Ufficio Reclami**

Piazza Garibaldi, 16

23100 SONDRIO (SO)

segreteria.reclami@popso.it.

reclami@pec.popso.it