

CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA

AVVISO PER IL PUBBLICO: dell'Ufficio Reclami, dell'Ombudsman – Giuri Bancario, dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

UFFICIO RECLAMI

La Cassa di Risparmio di Volterra SpA, aderendo all'Accordo interbancario del 1993, ha istituito sin dall'origine l'Ufficio Reclami per recepire le osservazioni dei Clienti e promuovere i necessari interventi correttivi all'insegna della trasparenza.

I nostri Clienti potranno formulare eventuali reclami, intendendosi per tali tutti i rilievi presentati alla Cassa, per qualunque questione derivanti dai rapporti intrattenuti ed aventi ad oggetto il modo in cui sono stati gestiti operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno di presentazione del reclamo, inviando una lettera all'indirizzo:

**Cassa di Risparmio di Volterra SpA - Ufficio Reclami
Piazza dei Priori, 16/18 - 56048 Volterra (PI)**

oppure un messaggio in via informatica tramite l'apposita sezione attiva nel sito web della Cassa, **www.crvolterra.it**.

La lettera, da consegnarsi allo sportello della Cassa (il nostro personale rilascerà ricevuta) o da spedirsi per raccomandata con avviso di ricevimento, oppure per posta elettronica, dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) estremi del ricorrente (compreso l'indirizzo ed un eventuale recapito telefonico);
- b) i motivi del reclamo.

Inoltre dovrà essere sottoscritta o contenere analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

La nostra Cassa, in ossequio alle vigenti normative, è tenuta a:

- rispondere per iscritto al reclamo formulato dal Cliente, entro 30 giorni (90 giorni se oggetto del reclamo sono i servizi di investimento) dalla data di ricezione;
- indicare nella risposta, nel caso in cui il reclamo e la richiesta siano ritenuti fondati, i tempi tecnici entro i quali si adopererà per la sistemazione della questione.

A.B.F. – ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

(Reclami e ricorsi relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari diversi dai servizi e attività di investimento)

Se il Cliente non si ritiene soddisfatto dalla risposta prodotta dall'Ufficio Reclami della Cassa, oppure non ha ricevuto alcuna risposta nei termini stabiliti, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema di soluzione stragiudiziale, istituito dalla Banca d'Italia per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto le operazioni ed i servizi bancari e finanziari diversi dai servizi e attività di investimento.

Per rivolgersi all'A.B.F. è necessario che sussistano le seguenti condizioni:

- a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere dopo il 1° gennaio 2007;
- b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.) diversi dai servizi ed attività di investimento. Se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, l'importo richiesto non deve superare € 100.000,00.
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
 - l'intermediario non abbia fornito risposta entro 30 giorni;
 - il cliente sia rimasto insoddisfatto della risposta fornita dall'intermediario.
- e) non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il modulo per il ricorso è disponibile anche sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Ove sussistano le condizioni di cui sopra, il Cliente dovrà inoltrare il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati e l'attestazione del pagamento di 20 euro, per posta, via fax o con posta elettronica certificata alla

Segreteria tecnica competente, come da elenco sotto riportato, o a tutte le Filiali della Banca d'Italia; a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Segreterie Tecniche:

Segreteria Tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 – 20123 Milano Tel. 02 724241	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.
Segreteria Tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma Tel. 06 47921	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana , Umbria. Oppure in uno Stato Estero.
Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli Tel. 081 7975111	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Per ulteriore informazione ed approfondimento, il Cliente potrà consultare il testo integrale del Regolamento richiedendone la stampa di una copia al personale della Filiale.

OMBUDSMAN – GIURI' BANCARIO

(Reclami e ricorsi in materia di servizi e attività di investimento)

Se il Cliente non si ritiene soddisfatto dalla risposta prodotta dall'Ufficio Reclami della Cassa, oppure non ha ricevuto alcuna risposta nei termini stabiliti, potrà rivolgersi all'Ombudsman – Giurì Bancario, sistema promosso dalle banche e dagli intermediari finanziari associati al Conciliatore BancarioFinanziario per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento.

Per rivolgersi all'Ombudsman - Giurì Bancario è necessario che sussistano le seguenti condizioni:

- a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
- b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
 - l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini stabiliti;
 - la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Ove sussistano le condizioni di cui sopra, il Cliente dovrà inviare una lettera raccomandata con avviso di ricevimento a:

**Conciliatore BancarioFinanziario Ombudsman – Giurì Bancario –
Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 Roma**

oppure un fax al numero **06/67482251** oppure una e-mail a **segreteria@ombudsmanbancario.it**.

Per ulteriore informazione ed approfondimento, il Cliente potrà consultare il testo integrale del Regolamento richiedendone la stampa di una copia al personale della Filiale, oppure consultando il sito internet www.conciliatorebancario.it.