

CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA

AVVISO PER IL PUBBLICO

**Ufficio Reclami, Arbitro Bancario Finanziario (ABF),
Banca d'Italia, Ombudsman–Giurì Bancario, Mediazione.**

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, 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 2009;
- 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 sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it).

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.

ESPOSTI A BANCA D'ITALIA

L'esposto è una segnalazione specifica relativa a servizi bancari e finanziari con la quale i clienti indicano comportamenti che ritengono irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari operanti in Italia.

Non sono considerati esposti le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste prive dell'indicazione del presunto comportamento scorretto dell'intermediario.

E' importante assicurarsi che la segnalazione rientri tra le materie che possono essere oggetto di trattazione da parte della Banca d'Italia. A tal fine, è utile selezionare, nei menù a tendina inseriti nel modulo dell'esposto, la fattispecie che più si avvicina alla questione che vuole rappresentare.

Gli eventuali esposti che coinvolgono un'altra Autorità, vengono trasmessi alla stessa, se non già interessata, dandone notizia al cliente.

Maggiori informazioni, dettagli e modulistica sono reperibili anche sul sito internet della Cassa (www.crvolterra.it) alla sezione Reclami e sul sito della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it) alla sezione Servizi al Cittadino.

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.

MEDIAZIONE

Il 20 marzo 2011 sono entrate in vigore le disposizioni del Decreto legislativo n. 28/2010 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione, secondo cui **chiunque intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia - tra l'altro - di contratti assicurativi, bancari e finanziari** è tenuto **preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione** ai sensi del suddetto decreto (ossia davanti agli organismi di mediazione iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Ministeriale 180/2010 – “**Organismi di mediazione**”) ovvero i seguenti procedimenti:

- il procedimento di conciliazione previsto dal Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 (ossia, la **Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita presso la Consob**), nel caso si tratti di servizi e attività di investimento ai sensi del Decreto legislativo 58/98 (Testo Unico della Finanza) e, in particolare, di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.
Per ulteriore informazione ed approfondimento il Cliente potrà consultare il sito www.camera-consob.it, all'interno del quale è disponibile un'utile Guida Informativa predisposta per la Clientela.
- il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (ossia, l'**Arbitro Bancario Finanziario o ABF**), nel caso si tratti di operazioni e servizi bancari e finanziari ai sensi del Titolo VI dello stesso Decreto legislativo.
Per ulteriore informazione ed approfondimento il Cliente potrà consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il suddetto tentativo obbligatorio di conciliazione, potrà - ad esempio - essere esperito presentando domanda all'**Organismo di mediazione** istituito **presso la Camera di Commercio (CCIA) della Provincia della Filiale dov'è intrattenuto il rapporto oggetto di contestazione** (oltre che davanti all'Arbitro Bancario Finanziario o alla Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, secondo quanto sopra indicato),

Per consultare l'elenco completo e aggiornato degli Organismi di mediazione istituiti in base alla suddetta normativa è possibile accedere al sito del Ministero di Giustizia mediante il seguente link: www.giustizia.it.

Dal 19 dicembre 2016 hanno iniziato la loro attività altri Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario, con la ripartizione delle Regioni di loro competenza.

Di seguito si riporta l'elenco che sostituisce quello presente nella sezione riservata all'A.B.F.

Segreterie Tecniche:

Collegio di Milano Via Cordusio, 5 20123 Milano	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto.
Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e 00187 Roma	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stati Esteri.
Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 80133 Napoli	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Campania, Molise.
Collegio di Torino Via Arsenale, 8 10121 Torino	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta.
Collegio di Bologna Piazza Cavour, 6 40124 Bologna	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Emilia-Romagna, TOSCANA .
Collegio di Bari Corso Cavour, 4 70121 Bari	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Puglia, Basilicata, Calabria.
Collegio di Palermo Via Cavour, 131/A 90133 Palermo	Clienti domiciliati in una delle seguenti Regioni: Sicilia e Sardegna.