FOGLIO INFORMATIVO

3n) SELF SERVICE DISPOSITIVO ED INFORMATIVO

Servizio offerto - senza distinzione di condizioni tra cliente consumatore e non consumatore - a chi desidera uno strumento per l'esecuzione di operazioni dispositive ed informative sui rapporti abilitati tramite carte di debito internazionali su sportelli automatici Self Service della Banca.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.p.A.
Sede Legale: Piazza dei Priori, 16/18 – 56048 Volterra (PI)
Tel.: 0588 91111- Fax: 0588 86940
Indirizzo e-mail: info@crvolterra.it
Sito internet: www.crvolterra.it
Codice ABI: 06370
Cap. Sociale € 101.364.400,00
C.F., P.IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508
Numero di iscrizione all'albo delle banche presso la Banca d'Italia: 5176.30
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

COSA SONO I SERVIZI SELF SERVICE

Struttura e funzione economica

Il Servizio Self Service Dispositivo ed Informativo consente al Cliente, titolare del servizio di Banca Virtuale Dispositiva e Informativa, tramite la carta di debito internazionale emessa dalla Banca, oppure in modalità Cardless (autorizzazione prelievo tramite APP CRVOnline Privati dispositivo), in assenza del supporto fisico di:

- effettuare operazioni di pagamento, quali bonifici sui rapporti abilitati
- di visualizzare le informazioni disponibili sui rapporti abilitati
- effettuare prelievo di contante direttamente dal Conto Corrente
- disporre di funzioni che venissero in seguito rese disponibili.

Il servizio funziona di norma 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per gli sportelli Self-Service abilitati,ubicati all'esterno delle Filiali, in orari di apertura dello sportello bancario al pubblico, invece, per gli sportelli Self-Service abilitati, ubicati all'intero delle Filiali o in altri locali in cui viga un orario di apertura al pubblico. L'utilizzo del servizio non è fruibile negli orari in cui avviene a livello di sistema il riallineamento degli archivi e le registrazioni contabili.

Il riconoscimento dell'utente viene effettuato tramite codici di accesso univoci quali la carta di debito ed il relativo PIN abbinato, oppure tramite *APP CRVOnline*, selezionando la voce di menu *Prelievo Cardless* e autorizzando l'operazione mediante token SW.

Il servizio Self Service Dispositivo ed Informativo può essere rilasciato ad un unico intestatario, che sia titolare dei rapporti di conto corrente su cui è attivato il servizio medesimo che, pertanto, non può essere intestato al delegato ad operare su conti correnti.

Il contratto relativo al servizio Self Service Dispositivo ed Informativo cessa i propri effetti con la chiusura, per qualsiasi motivo, del conto corrente di corrispondenza e/o del contratto di Banca Virtuale Dispositiva e Informativa e/o di contratto di Carta di Debito Internazionale

Principali rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta di Debito e del P.I.N nel caso di smarrimento e sottrazione o accesso non autorizzato all'applicativo CRVOnlinecon conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta di Debito e del P.I.N, la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N., nonché delle credenziali dell'applicativo CRVOnline.Nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta e dell'Home Banking, secondo le modalità contrattualmente previste.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE

Canone	gratuito
Bonifico-SEPA - Giroconto	Euro 0,30
Bonifico-SEPA Istantaneo - Giroconto	Euro 0,30
Bonifico-SEPA su Filiali CRV da Self Service	Euro 0,55
Bonifico-SEPA Istantaneo su Filiali CRV da Self Service	Euro 0,55
Bonifico-SEPA su Filiali altre Banche da Self Service	Euro 1,65
Bonifico-SEPA Istantaneo su Filiali altre Banche da Self Service	Euro 1,65
Prelievo da conto	Euro 0,00

VALUTE

Bonifico-SEPA/SEPA Istantaneo - Giroconto	Data esecuzione
Bonifico-SEPA su Filiali CRV da Self Service	Data esecuzione 1 giorno lavorativo antecedente la Valuta Fissa Beneficiario, se indicata. In ogni caso la data valuta addebito non può precedere la data esecuzione
Bonifico-SEPA Istantaneo su Filiali CRV da Self Service	Data esecuzione
Bonifico-SEPA su Filiali altre Banche da Self Service	Data esecuzione
Bonifico-SEPA Istantaneo su Filiali altre Banche da Self Service	Data esecuzione

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mezzo equipollente.
Se il contratto è concluso o integrato mediante tecniche di comunicazione a distanza e, pertanto, senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca, il Cliente che riveste la qualità di Consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.
Il Cliente può recedere, per tale motivo, senza penali e senza doverne indicare la ragione, mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mezzo equipollente.

Recesso in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

Fatto salvo quanto diversamente specificato con riferimento alla modifica dei tassi nella prestazione dei Servizi di Pagamento, qualsiasi modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (ivi incluse del Documento di Sintesi) è comunicata dalla Banca al Cliente mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole, contenente la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi dalla data prevista per l'applicazione delle modifiche. In caso di modifica del tasso di interesse collegata a modifica del tasso di riferimento, le relative informazioni saranno fornite al Cliente mediante resoconto periodico, essendo rese pubbliche presso le dipendenze le variazioni dei tassi di riferimento.
Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte dalla Banca:
(a) deve comunicare espressamente alla Banca il proprio rifiuto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, e
(b) ha il diritto di recedere dal contratto a cui sono state apportate le modifiche, senza spese prima della data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse.
In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

N° Zero giorni.

Reclami
Per eventuali contestazioni inerenti il presente rapporto tra Banca e clientela, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra Spa - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 56048 Volterra (PI) - o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami riscontrerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente:

- entro 15 Giorni Lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore ai 35 Giorni Lavorativi;
- entro 60 giorni dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali verranno realizzate.

Risoluzione stragiudiziale di controversie e Mediazione

In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti ai sensi di quanto precede, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, ove ne ricorrano i presupposti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario. Per conoscere le modalità e la relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it. E'sempre possibile ottenere ulteriori indicazioni rivolgendosi direttamente alla Banca, che mette a disposizione dei clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico.
In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca e prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può attivare -singolarmente o in forma congiunta con la Banca - una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
In ogni caso, l'istanza di risoluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure precedentemente descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

GLOSSARIO

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 – 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 Sepa Istantaneo e Bonifico -extra SEPA Istantaneo	E' un bonifico SEPA e Extra SEPA che è eseguito immediatamente, 24 ore al giorno, in qualsiasi giorno di calendario con diponibilità immediata da parte del Cliente Beneficiario per un importo massimo tempo per tempo stabilito dall'Istituto.
Self Service	Servizio offerto a chi desidera uno strumento per l'esecuzione di operazioni dispositive ed informative sui rapporti abilitati tramite carte di debito internazionali o App Home Banking, su sportelli Self Service abilitati.
Servizi di pagamento	Servizi che consentono di versare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro a valere su un Conto di Pagamento, attraverso determinate modalità operative specificate nelle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento. Rientrano, ad es., i servizi relativi ai prelievi e ai versamenti di contante, i bonifici, gli addebiti diretti (SDD), i pagamenti a mezzo di carte di debito, di credito o dispositivi analoghi. Non rientrano in tale definizione invece, le convenzioni di assegno nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basati su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.
Sportelli Self Service	Sportelli automatici della Banca che consentono al Cliente di effettuare operazioni dispositive ed informative.