

SERVIZI DI INVESTIMENTO

ADDENDUM CONTRATTUALE AL FASCICOLO
IN VIGORE DAL 31 MARZO 2021

SEZIONE V NORME CHE REGOLANO LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI

Il comma 1 dell'articolo 1, rubricato "Oggetto del servizio di consulenza in materia di investimenti" è stato modificato precisando che unitamente al servizio di consulenza in materia di investimenti, in caso di sottoscrizione di prodotti di investimento assicurativi, la Cassa presta il servizio di consulenza assicurativa ed è sostituito come segue:

1.1 La presente Sezione disciplina il "Servizio Consulenza Base di Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.", servizio di consulenza in materia di investimenti di cui all'art. 1, comma 5, lett. f) e comma 5 septies del T.U.F. (di seguito il Servizio). La Cassa effettua il servizio di consulenza di tipo non indipendente, in quanto le raccomandazioni personalizzate formulate dalla Cassa al Cliente possono avere ad oggetto strumenti finanziari emessi dalla stessa Cassa o da soggetti terzi con i quali la Cassa ha stretti legami o da altri emittenti con i quali la Cassa ha stipulato e in corso contratti e, in particolare, contratti di collocamento/distribuzione, in relazione ai quali può percepire Incentivi, nel rispetto della normativa di riferimento; la percezione di incentivi è internamente disciplinata al fine di garantire l'osservanza del dovere della Cassa di agire comunque nel miglior interesse del Cliente. La prestazione del servizio di consulenza non indipendente, come di seguito disciplinato, permette al Cliente di accedere ad una vasta gamma di strumenti finanziari che possono soddisfare le sue esigenze, nonché a servizi di asset allocation, rendiconti periodici sulle performance, costi e oneri connessi, valutazioni periodiche di adeguatezza del portafoglio. Tale servizio può avere ad oggetto prodotti e strumenti finanziari per i quali è stato concordato, tra la Cassa e l'offerente, un regime commissionale tale da assicurare alla Cassa la percezione di una remunerazione indiretta del servizio di consulenza e, pertanto, non è previsto uno specifico compenso direttamente a carico del Cliente. Unitamente al servizio di consulenza in materia di investimenti, in caso di sottoscrizione di prodotti di investimento assicurativi, la Cassa presta il servizio di consulenza assicurativa di cui alla Sezione VIII. Con riferimento a tale consulenza, salvo quanto diversamente stabilito dalla Sezione VIII, trovano applicazione le disposizioni di cui alla presente Sezione.

Il comma 1 dell'articolo 2, rubricato "Modalità di svolgimento del servizio", in ottemperanza al "Richiamo di attenzione n. 1/20" emanato dalla Consob in data 12 marzo 2020, avente ad oggetto la prestazione di servizi di investimento e questioni ESG, è sostituito come segue:

2.2 Al fine di procedere al rilascio di raccomandazioni personalizzate in materia di investimenti, la Cassa effettua la valutazione di adeguatezza sulla base delle informazioni fornite dal Cliente in sede di profilatura e relative alle proprie conoscenze ed esperienze in materia di investimenti in strumenti finanziari, nonché alla propria situazione finanziaria ed ai propri obiettivi di investimento. In proposito si precisa che, al momento della raccolta delle informazioni sugli obiettivi di investimento, la Cassa acquisisce notizie anche in merito alle preferenze del cliente stesso sui fattori ambientali, sociali e di governance.

SEZIONE VIII NORME CHE REGOLANO L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI DI INVESTIMENTO ASSICURATIVI VIENE INTERAMENTE SOSTITUITA COME SEGUE:

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "**Informativa sul distributore assicurativo**" indica il documento redatto in conformità all'articolo 133, comma 2, lett. a) del Regolamento Intermediari e successive modifiche ed integrazioni (Allegato I)
- "**Informativa sull'IBIP e sull'attività di distribuzione assicurativa**" indica il documento redatto in conformità all'133, comma 2, lett. b) del Regolamento Intermediari e successive modifiche ed integrazioni.
- "**Banca**" o "**Cassa**" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "**Cliente**" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "**Documentazione d'Offerta**" indica l'insieme dell'informativa precontrattuale che deve essere consegnata al Cliente ai sensi, rispettivamente, del Regolamento IVASS n. 41/2018 (e successive modifiche ed integrazioni) e del Regolamento Intermediari, prima della sottoscrizione di Prodotti di investimento assicurativi.
- "**Distribuzione assicurativa**" indica l'attività che consiste nel proporre Prodotti di investimento assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza o compiere altri atti preparatori relativi alla conclusione dei relativi contratti o nella conclusione di tali contratti, ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati.
- "**Prodotti di investimento assicurativi**" o "**IBIPs**" indica i prodotti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis.3) del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni ed integrazioni ovvero un prodotto ai sensi dell'articolo 4, numero 2), del Regolamento PRIIP. Tale definizione non include: 1) i prodotti assicurativi non vita elencati all'allegato I della direttiva 2009/138/CE;

2) i contratti assicurativi vita, qualora le prestazioni previste dal contratto siano dovute soltanto in caso di decesso o per incapacità dovuta a lesione, malattia o disabilità; 3) i prodotti pensionistici che, ai sensi del diritto nazionale, sono riconosciuti come aventi lo scopo precipuo di offrire all'investitore un reddito durante la pensione e che consentono all'investitore di godere di determinati vantaggi; 4) i regimi pensionistici aziendali o professionali ufficialmente riconosciuti che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 2003/41/CE o della direttiva 2009/138/CE; 5) i singoli prodotti pensionistici per i quali il diritto nazionale richiede un contributo finanziario del datore di lavoro e nei quali il lavoratore o il datore di lavoro non può scegliere il fornitore o il prodotto pensionistico.

- **"Regolamento Intermediari"** indica il Regolamento emanato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 recante norme di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 1.1 Il servizio di distribuzione assicurativa, disciplinato nella presente Sezione, ha ad oggetto l'attività della Cassa relativa all'offerta al Cliente dei Prodotti di investimento assicurativi tempo per tempo offerti, promossi o distribuiti dalla Cassa medesima attraverso le proprie strutture operative. La Cassa, in abbinamento all'attività di distribuzione di Prodotti di investimento assicurativi, presta la consulenza obbligatoria non indipendente sui singoli prodotti, a prescindere che gli stessi siano definiti come "complessi" o meno, ai sensi dell'articolo 135 - quater del Regolamento Intermediari. Tale consulenza assicurativa viene prestata unitamente al servizio di consulenza in materia di investimenti, accompagnato dalla valutazione periodica di adeguatezza, di cui alla Sezione V del presente Fascicolo. I
- 1.2 Il servizio di distribuzione assicurativa sarà prestato, in conformità con le vigenti disposizioni legislative e regolamentari. In particolare, per quanto attiene la prestazione del servizio di consulenza sui Prodotti di investimento assicurativi, trovano applicazione le disposizioni della presente Sezione, nonché - in quanto compatibili - quelle della Sezione V sulla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti. Prima della sottoscrizione di ogni contratto di assicurazione, la Cassa consegnerà al Cliente gli ulteriori documenti informativi previsti dalla normativa di settore.
- 1.3 La Cassa rispetta le istruzioni impartite dalle imprese di assicurazione delle quali distribuisce Prodotti di investimento assicurativi; in particolare la Cassa agirà in conformità degli accordi conclusi, di volta in volta, con le imprese di assicurazione.
- 1.4 Il Cliente prende atto che l'attività disciplinata nella presente Sezione non comporta, in ogni caso, alcuna garanzia di mantenere invariato o di incrementare il valore degli investimenti effettuati.
- 1.5 Il servizio di distribuzione assicurativa, per il quale la Cassa ha adottato una offerta capace di assicurare al Cliente l'accesso ad una più ampia gamma di prodotti, comprende oltre alla consulenza anche l'attività di assistenza al Cliente, successivamente alla sottoscrizione dei prodotti assicurativi e per tutta la durata del contratto.
- 1.6 L'attività di assistenza prestata dalla Cassa e disciplinata nella presente Sezione consiste:
 - a) nel fornire al Cliente le informazioni sul prodotto di investimento assicurativo proposto o richiesto per il quale la Cassa abbia ricevuto il relativo incarico di intermediazione;
 - b) nella valorizzazione dell'investimento, tempo per tempo, e nella comunicazione al Cliente di tale valorizzazione a sua richiesta;
 - c) nel rendere possibile l'esecuzione di operazioni di switch di rimborso, di riscatto, di richiesta di prestazione, di versamento aggiuntivo etc., richieste dal Cliente.
 - d) nella predisposizione e messa a disposizione del Cliente di informazioni generali concernenti gli scenari di mercato, in una prospettiva di medio lungo periodo, aventi ad oggetto gli indici dei mercati regolamentati, l'inflazione, la crescita del prodotto interno lordo e l'andamento dei tassi di interesse.

2. SOTTOSCRIZIONE DI PRODOTTI DI INVESTIMENTO ASSICURATIVI

- 2.1 La Cassa è un soggetto abilitato all'intermediazione assicurativa e alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi essendo iscritta alla Sezione D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI). In particolare, la Cassa distribuisce i seguenti Prodotti di investimento assicurativi: le assicurazioni sulla durata della vita umana, le cui prestazioni principali sono collegate al rendimento di una gestione separata (Ramo Vita I) ovvero sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento (Ramo Vita III); le operazioni di capitalizzazione (Ramo Vita V); le Multiramo (Ramo I e III).
- 2.2 La Cassa, prima che la sottoscrizione sia effettuata, fornisce al cliente un'apposita dichiarazione nella quale lo informa che il prodotto risponde alle richieste e alle esigenze assicurative del cliente. In aggiunta, la Cassa fornisce ai clienti, su supporto durevole, prima che l'operazione sia effettuata, una dichiarazione di adeguatezza che specifichi la consulenza prestata e indichi perché il prodotto corrisponda alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente.

3. CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE D'OFFERTA E DIRITTO DI RECESSO

- 3.1 La Documentazione d'Offerta relativa all'adesione di prodotti assicurativi deve, ove prescritto dalla normativa tempo per tempo vigente, essere preventivamente consegnata dalla Cassa al Cliente ovvero messa a disposizione per la visione e memorizzazione su supporto duraturo in caso di operazione disposta tramite canale telematico. Il Cliente è invitato a leggere attentamente la Documentazione d'Offerta prima di sottoscrivere il prodotto assicurativo. Conseguentemente, la singola disposizione impartita è condizionata alla verifica della Cassa - effettuata di volta in volta in maniera compatibile con la modalità operativa prescelta dal Cliente - della circostanza che il Cliente medesimo abbia preso visione della suddetta Documentazione d'Offerta prima di aver preso la decisione di far luogo all'operazione considerata.

- 3.2 La Documentazione d'Offerta sarà di volta in volta quella che la Cassa avrà ricevuto dalle imprese di assicurazione.
- 3.3 Il Cliente ha il diritto di recedere dal prodotto assicurativo individuale entro trenta giorni dal momento in cui ha ricevuto comunicazione che il contratto di assicurazione è concluso.

4. VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE ED ESIGENZE ASSICURATIVE DEL CLIENTE ED ADEGUATEZZA

- 4.1 Nella prestazione del servizio di distribuzione assicurativa, la Cassa raccomanda Prodotti di investimento assicurativi che siano coerenti con le richieste ed esigenze assicurative del cliente. A tal fine, la Cassa ottiene dal cliente le informazioni necessarie in merito ai bisogni assicurativi, chiedendogli notizie sulle sue caratteristiche personali ed esigenze assicurative, che includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa e alle sue aspettative in relazione al prodotto di investimento assicurativo, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del prodotto offerto.
- 4.2 La Cassa raccomanda Prodotti di investimento assicurativi che siano adeguati al cliente: a tal fine, la Cassa ottiene dal cliente le informazioni necessarie in merito: a) alle conoscenze ed esperienze in materia di investimenti riguardo al tipo specifico di prodotto raccomandato; b) alla sua situazione finanziaria, inclusa la capacità di sostenere perdite; c) agli obiettivi di investimento, inclusa la tolleranza al rischio.
- 4.3 La Cassa non raccomanda prodotti di investimento assicurativi che non siano adeguati al cliente.
- 4.4. Il rifiuto di fornire le informazioni di cui ai precedenti commi comporterà l'impossibilità per la Cassa di procedere all'offerta dei Prodotti di investimento assicurativi e l'obbligo di astensione dalla prestazione del servizio.

5. LA PROFILATURA

- 5.1 Il Cliente è tenuto a collaborare con la Cassa per la redazione e l'aggiornamento della sua Profilatura, necessaria alla Cassa stessa per effettuare la valutazione di cui all'art. 135 del Regolamento Intermediari, dei prodotti di investimento assicurativi offerti nell'ambito del servizio di distribuzione assicurativa di cui alla presente Sezione.
- 5.2 Ai fini del comma 1, il Cliente fornisce alla Cassa le informazioni richieste, rispondendo alle domande contenute nel questionario di profilatura, che forma parte integrante del presente contratto, e lo sottoscrive. Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente la Cassa effettua la profilatura.
- 5.3 Il Cliente prende atto che la Cassa fa legittimo affidamento sulle informazioni rese dal Cliente e che è onere del Cliente informare la Cassa in ordine ad ogni variazione relativa alle stesse, ai fini della verifica di una eventuale modifica della profilatura.
- 5.4 La Profilatura costituisce la base su cui la Cassa effettua la valutazione del prodotto assicurativo in relazione alle esigenze assicurative del Cliente.
- 5.5 La Cassa può fare affidamento sulle informazioni fornite dai Clienti che non siano manifestamente superate e l'aggiornamento della Profilatura potrà essere effettuato rispondendo a tutte le domande del questionario ovvero confermando le risposte precedentemente fornite in relazione a ciascuna area di investigazione.

6. DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI ESEGUITE - RENDICONTAZIONE

- 6.1 La Cassa fornisce al Cliente, con le modalità previste dalla normativa di riferimento, le informazioni essenziali relative all'esecuzione delle disposizioni.
- 6.2 Qualora non inviata al Cliente dalla impresa di assicurazione, la Cassa invia al Cliente, su supporto duraturo, una conferma dell'esecuzione delle disposizioni nei termini previsti dalla normativa di riferimento.
- 6.3 Le disposizioni di cui ai commi che precedono non trovano, quindi, applicazione nel caso in cui la documentazione di cui sopra sia inviata al Cliente dall'impresa di assicurazione.
- 6.4 Salvo il caso di errore manifesto, la documentazione di cui sopra si intenderà tacitamente approvata, qualora il Cliente non faccia pervenire alla Banca o all'impresa di assicurazione, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, un reclamo motivato scritto entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione della stessa documentazione.
- 6.5 La Cassa fornisce al Cliente su supporto durevole e con cadenza almeno annuale rendiconti sull'attività svolta in conformità all'art. 135 terdecies del Regolamento Intermediari.

7. COMPENSI E SPESE

- 7.1 La Cassa fornisce al Cliente le informazioni concernenti il compenso percepito in conformità alla normativa di riferimento, prima dell'effettuazione dell'operazione nell'ambito dell'Informativa sull'IBIP e sull'attività di distribuzione assicurativa.
- 7.2 La remunerazione della Cassa, nonché l'eventuale rimborso delle spese, è convenuto con le imprese di assicurazione sulla base delle convenzioni di distribuzione con queste concluse, così come specificato nell'Allegato E della sezione IX contenente informazioni sui costi, sugli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento, di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi e sugli incentivi e nell'Informativa sull'IBIP e sull'attività di distribuzione assicurativa relativo a ciascun Prodotto di investimento assicurativo.

8. CONFLITTI DI INTERESSE

- 8.1 La Cassa nella distribuzione dei contratti di assicurazione evita di effettuare operazioni in cui abbia direttamente o indirettamente un conflitto di interessi, anche derivante da rapporti di gruppo o da rapporti di affari propri o di società di gruppo. La Cassa

ha elaborato una politica in materia di conflitti di interessi, la cui descrizione sintetica è fornita al Cliente mediante consegna dell'Allegato C di cui alla Sezione IX che il Cliente dichiara di aver ricevuto e compreso. La Cassa, inoltre, fornisce al contraente le informazioni su potenziali situazioni di conflitto di interessi mediante consegna dell'Informativa sull'IBIP e sull'attività di distribuzione assicurativa.

- 8.2 La Cassa adotta ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra la Cassa, inclusi i propri Dirigenti e dipendenti, o qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata, e i loro Clienti o tra due Clienti, al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione assicurativa. La Cassa gestisce i conflitti di interesse anche adottando idonee misure organizzative e assicurando che l'affidamento di una pluralità di funzioni ai soggetti rilevanti impegnati in attività che implicano un conflitto di interesse non impedisca loro di agire in modo indipendente, così da evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei clienti.
- 8.3 Quando le misure adottate di cui sopra non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi del Cliente sia evitato, la Cassa informa chiaramente il Cliente, prima di agire per suo conto, della natura e delle fonti dei conflitti, nonché delle misure adottate per mitigare il rischio, affinché egli possa assumere una decisione informata sui servizi prestati, tenuto conto del contesto in cui le situazioni di conflitto si manifestano.
- 8.4 Le suddette informazioni sono fornite su supporto duraturo e presentano un grado di dettaglio sufficiente, considerata la natura del Cliente.
- 8.5 Ai fini dell'identificazione dei conflitti di interesse, la Cassa considera se a seguito della prestazione di servizi, essa, un soggetto rilevante o un soggetto avente con essa un legame di controllo, diretto o indiretto: a) possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, a danno del Cliente; b) siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al Cliente, distinto da quello del Cliente medesimo; c) abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato; d) svolgano la medesima attività del Cliente; e) ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal Cliente, in relazione con il servizio a questi prestato, un incentivo, sotto forma di denaro, beni o servizi, diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente percepite per tale servizio.
- 8.6 La Cassa formula per iscritto e rispetta un'efficace politica di gestione dei conflitti di interesse adeguata alle proprie dimensioni e alla propria organizzazione nonché alla natura, alle dimensioni e alla complessità della propria attività. Tale politica tiene altresì conto delle circostanze, di cui gli intermediari sono o dovrebbero essere a conoscenza, connesse con la struttura e le attività dei soggetti appartenenti al proprio gruppo.
- 8.7 La politica di gestione dei conflitti di interesse di cui al comma 1 deve: a) consentire di individuare le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa danneggiare in modo significativo gli interessi di uno o più clienti; b) definire le procedure da seguire e le misure da adottare per gestire tali conflitti.
- 8.8 La Cassa adotta misure e procedure volte a: a) impedire o controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti rilevanti coinvolti in attività che comportano un rischio di conflitto di interesse, quando lo scambio di tali informazioni possa ledere gli interessi di uno o più clienti; b) garantire la vigilanza separata dei soggetti rilevanti le cui principali funzioni coinvolgono interessi potenzialmente in conflitto con quelli del Cliente per conto del quale un servizio è prestato; c) eliminare ogni connessione diretta tra le retribuzioni dei soggetti rilevanti che esercitano in modo prevalente attività idonee a generare tra loro situazioni di potenziale conflitto di interesse; d) impedire o limitare l'esercizio di un'influenza indebita sullo svolgimento, da parte di un soggetto rilevante, di servizi o attività di investimento o servizi accessori; e) impedire o controllare la partecipazione simultanea o conseguente di un soggetto rilevante a distinti servizi o attività di investimento o servizi accessori, quando tale partecipazione possa nuocere alla gestione corretta dei conflitti di interesse.
- 8.9 Nel caso in cui le misure e procedure di cui sopra non assicurino l'indipendenza richiesta, gli intermediari adottano le misure e procedure alternative o aggiuntive necessarie e appropriate. La Cassa istituisce e aggiorna in modo regolare un registro nel quale riporta, annotando i tipi di servizi di investimento o accessori o di attività di investimento interessati, le situazioni nelle quali sia sorto, o, nel caso di un servizio o di un'attività in corso, possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti.

9. RECLAMI

- 9.1 Per eventuali contestazioni inerenti al servizio disciplinato dalla presente Sezione, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 Volterra (PI) 56048 o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami" e alla compagnia assicurativa interessata dalla polizza che viene collocata. L'Ufficio Reclami riscontorerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente entro 45 giorni (o 60 giorni nel caso di reclami attinenti alla trasparenza informativa o alle regole di comportamento nella distribuzione di IBIPs) dalla data di ricezione dello stesso.
- 9.2 Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

10. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DI CONTROVERSIE E MEDIAZIONE

- 10.1 In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami e della compagnia assicurativa entro i termini stabiliti ai sensi del precedente articolo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può rivolgersi:
 - a) per questioni attinenti al contratto di assicurazione all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato;

b) per questioni attinenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni disciplinanti la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte della Cassa alla CONSOB, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato.

10.2 Con riferimento alle questioni di cui al precedente comma 1, lett. b), nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto ovvero non abbia ricevuto riscontro entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, se classificato quale "Cliente al Dettaglio", può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF – di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Cassa che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.

10.3 Anche in assenza di preventivo reclamo e/o in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza dell'IVASS o dell'ACF, il Cliente può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Cassa – una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. 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.

10.4 In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti punti costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

11. PRODUCT GOVERNANCE

11.1 La disciplina di cd. "Product Governance" mira a promuovere lo sviluppo di un processo di approvazione dei prodotti da offrire alla clientela sano ed efficiente, in conformità con i requisiti della Direttiva Europea 2016/97 UE (cosiddetta IDD); sono introdotte regole più stringenti in materia di realizzazione, selezione e distribuzione dei prodotti assicurativi che prevedono l'individuazione da parte del produttore del mercato di riferimento del prodotto (Target Market Positivo), ossia la tipologia di Cliente per le cui esigenze, caratteristiche ed obiettivi il prodotto stesso è stato progettato, in modo da prevenire e contenere fenomeni di mis-selling ed un mercato di riferimento negativo del prodotto (Target Market Negativo) che individua la tipologia di clientela per la quale il prodotto d'investimento assicurativo non è compatibile, nonché da parte del distributore (la Cassa) l'individuazione del mercato di riferimento effettivo (Target Market Effettivo)

11.2 La Cassa non distribuisce Prodotti di investimento assicurativi che rientrino nel Target Market Negativo Effettivo.

ALLEGATO I "INFORMATIVA SUL DISTRIBUTORE ASSICURATIVO"

INFORMATIVA SUL DISTRIBUTORE ASSICURATIVO

SEZIONE I INFORMAZIONI GENERALI SUL DISTRIBUTORE ASSICURATIVO

a) Denominazione sociale	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.p.A.
b) Sede legale	P.za dei Priori, 16 – 56048 Volterra (PI)
c) Recapito telefonico	0588/91111
d) Recapito e-mail	indirizzo di posta elettronica: info@crvolterra.it ; PEC: cassadirisparmiodivolterra@postacert.crvolterra.it
e) Indirizzo del sito internet	www.crvolterra.it
f) Riferimento al registro degli intermediari assicurativi di cui all'articolo 109 del CAP in cui il soggetto abilitato alla distribuzione assicurativa è iscritto	D – Banche. Numero di iscrizione: D000026969 dal 01/02/2007

I dati sopra riportati sono esperibili consultando il sito internet www.ivass.it alla sezione RUI.

SEZIONE II INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE DI TUTELA DEL CLIENTE

La Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. (la "Cassa") dichiara che, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria,

il Cliente ha la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto al Distributore o all'Impresa di Assicurazione.

INTERMEDIARIO	RECAPITO
Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. – Ufficio Reclami – Direzione Generale.	Piazza dei Priori 16/18 – 56048 Volterra (PI) – invio in formato cartaceo www.crvolterra.it sezione “Reclami” – invio telematico
COMPAGNIA	RECAPITO
AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A. – Servizio Clienti	Via Aldo Fabrizi, 9 – 00128 ROMA Fax 06.51760323 E-mail: reclami.vita@axa-mps.it
Società Cattolica di Assicurazione – Società Cooperativa - Servizio Reclami di Gruppo	Lungadige Cangrande, 16 – 37126 Verona (Italia) Fax: 045.83.72.354 E-mail: reclami@cattolicaassicurazioni.it
Eurovita S.p.A. - Ufficio Reclami	Via Pampuri 13, 20141 Milano; E-mail: reclami@eurovita.it Fax Ufficio Reclami: 02 5730 8581

Inoltre il Cliente, **per questioni attinenti al contratto di prodotti di investimento assicurativi**, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in assenza di riscontro da parte dell'Impresa o della Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. entro il termine massimo di **quarantacinque giorni**, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. o dall'Impresa, mediante posta ordinaria all'indirizzo Via del Quirinale 21, 00187- Roma, utilizzando il seguente numero di fax: 06.42133206 o mediante Pec all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it.

Per questioni attinenti alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativo, il Contraente, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Impresa o della Cassa, entro il termine massimo di sessanta giorni, può rivolgersi alla CONSOB, Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato, **INOLTRE**, se classificato quale “cliente al dettaglio”, il Contraente potrà rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF** – di cui all'art. 32-ter del TUF secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Cassa che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF.

Anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza dell'IVASS o dell'ACF, il Cliente potrà attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Cassa – una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. 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 soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure sopra descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale. Il ricorso a procedure di composizione stragiudiziale delle controversie non priva, infatti, il Cliente del diritto di investire della controversia l'autorità giudiziaria.

SEZIONE III INFORMAZIONI RELATIVE A PARTECIPAZIONI DEL DISTRIBUTORE IN COMPAGNIE ASSICURATIVE

La Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. dichiara:

- di non detenere una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto in alcuna impresa di assicurazione;
- che nessuna impresa di assicurazione o impresa controllante di un'impresa di assicurazione è detentrica di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto della Cassa.

Il presente documento è pubblicato sul sito internet del Distributore ed è inoltre disponibile nei locali del Distributore mediante strumenti di consultazione informatici.

La presente informativa sul soggetto distributore è redatta in conformità all'art. 133 comma 2 lettera a) del Regolamento Consob recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari (cd. Regolamento Intermediari).