

CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA

AVVISO PER IL PUBBLICO

Ufficio Reclami, Arbitro Bancario Finanziario (ABF),

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF),

esposti/segnalazioni alle autorità di vigilanza, 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.

Il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del Cliente;
- filiale presso la quale intrattiene il rapporto;
- numero identificativo del rapporto (conto corrente, deposito titoli, mutuo, ...);
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Il Cliente che ravvisi la necessità di esporre un reclamo nei confronti della Banca per non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative può:

- rivolgersi alla propria filiale di appartenenza segnalando anche verbalmente i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi;
- indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca
- se contraente di prodotto assicurativo, oltre che alla Banca, può rivolgersi alla Compagnia Assicurativa.

In conformità alle disposizioni vigenti, al fine di consentire al Cliente l'inoltre in forma scritta di un reclamo, la Cassa attiva i seguenti canali/modalità:

- posta ordinaria o raccomandata A/R, con busta affrancata all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A., Ufficio Reclami – Piazza dei Priori 16/18, 56048 Volterra (PI);

- posta elettronica all'indirizzo: ufficioreclami@crvolterra.it;
- compilazione del form nell'apposita sezione dei reclami sul sito www.crvolterra.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: cassadirisparmiodivolterra@postacert.crvolterra.it;
- a mezzo fax al numero: 0588/86940;
- consegna a mano ad una delle Filiali della Banca, previo rilascio di ricevuta.

Il reclamo deve avere una risposta scritta entro i giorni indicati di seguito e che decorrono dalla data di ricezione/consegna dello stesso¹:

- 15 giorni se trattasi di reclamo in materia di privacy² quali informazioni, variazioni e cancellazione dati personali (es. cancellazione banche, ecc.). Qualora si tratti di un ricorso presentato da un Cliente al Garante della Privacy, i termini sono stabiliti direttamente dal provvedimento di notifica del Garante;
- 30 giorni per contestazioni relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.);
- 15 giorni lavorativi se trattasi di un reclamo su prodotti/servizi che rientrano nel perimetro della PSD II. In situazioni eccezionali, se per motivi indipendenti dalla volontà della Cassa non è possibile rispondere entro tale termine, è comunque necessario inviare 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. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non deve superare 35 giornate operative;
- 30 giorni per il riscontro ai reclami pervenuti da IVASS per conto del Cliente, salvo diverso termine indicato dal regolatore;
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi;
- 60 giorni se il reclamo riguarda un prodotto/servizio di investimento (es. strumenti finanziari).

La nostra Cassa, in ossequio alle vigenti normative, è tenuta ad 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.

L'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:

¹ Per data di ricezione si intende la data in cui il reclamo perviene alla Cassa, in qualunque sede ed a qualunque operatore esso venga consegnato/recapitato.

² I "reclami privacy" vengono registrati nel registro "Reclami Generali" annotando la specifica materia.

- 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:
 - a. l'intermediario non abbia fornito risposta entro 30 giorni;
 - b. il Cliente sia rimasto insoddisfatto della risposta fornita dall'intermediario.
- e) non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Per rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario è attivo un nuovo Portale. Il Portale consente ai clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento di trasmettere e gestire i ricorsi interamente online.

Per presentare un ricorso, pertanto, basterà registrarsi sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e, da lì, accedere al Portale (tramite l'Area Riservata) che, attraverso una procedura guidata, assisterà il cliente nell'invio del ricorso e nelle fasi successive.

Per maggiori informazioni sulle modalità di funzionamento del Portale, è possibile consultare il video https://youtu.be/wh5HRsaf_P8 e la Guida all'utilizzo del Portale ABF <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/guide-e-moduli/Guida-ricorso-abf.pdf>.

La presentazione in forma cartacea del ricorso, solo nei casi indicati sul sito internet dell'ABF, sarà possibile fino al 30 giugno 2019.

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 / SEGNALAZIONI ALLE AUTORITA' DI VIGILANZA

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 dell'Autorità di Vigilanza alla quale viene inviato. 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.

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il nuovo sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, avviato in data 9 gennaio 2017 in sostituzione dell'Ombudsman-Giurì Bancario e della Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob (che rimangono competenti sino ad esaurimento dei ricorsi già presentati), ha l'obiettivo di fornire un efficace strumento di tutela diretta degli interessi degli investitori, in analogia con l'ABF – Arbitro Bancario Finanziario - per i servizi e prodotti bancari.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti ridotti termini per giungere a una decisione (90 giorni dal completamento del fascicolo contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti).

Potranno essere sottoposte all'Arbitro le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding.

Per l'invio e la gestione del ricorso è prevista una procedura telematica al fine di garantire l'efficace e tempestivo funzionamento del sistema. Ciò consentirà all'investitore di essere guidato nella fase di predisposizione del ricorso, evitando il possibile invio di istanze incomplete o incoerenti. Il sistema consentirà la condivisione in tempo reale di tutti i documenti prodotti dalle parti nel corso della procedura, garantendo rapidità ed economia degli adempimenti. Tuttavia, al fine di venir incontro alle esigenze di

coloro che hanno minor dimestichezza con gli strumenti informatici (e che non intendono avvalersi del supporto di procuratori o associazioni dei consumatori), sarà possibile inviare i ricorsi in formato cartaceo per un periodo di due anni. Tale procedura consente sia all'investitore sia all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il pieno contraddittorio tra le parti e si conclude con una decisione dell'Arbitro il quale, nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, potrà stabilire a carico dell'intermediario l'obbligo di risarcire i danni subiti ovvero le spese sostenute per il compimento degli atti ritenuti necessari.

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un collegio decidente e in una segreteria tecnica della Consob avente compiti di supporto.

La decisione del collegio non è vincolante per l'investitore che può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria. Nel caso in cui l'intermediario non dia esecuzione alla decisione assunta, è prevista a suo carico la sanzione reputazionale della pubblicazione di tale inadempimento.

Maggiori informazioni, dettagli e modulistica sono reperibili anche sul sito internet della Cassa (www.crvolterra.it) alla sezione Reclami e sul sito della Consob (www.acf.consob.it).

IVASS

Il Contraente di prodotto assicurativo che volesse esporre lamentela ha la facoltà:

- per questioni attinenti al contratto di assicurazione, di inoltrare reclamo per iscritto alla Compagnia Assicurativa interessata dalla polizza che viene collocata e/o alla Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.;
- per questioni attinenti il comportamento dei dipendenti e/o collaboratori della Banca, di inoltrare reclamo per iscritto alla Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..

Qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS dovranno contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

E' possibile presentare reclamo all'IVASS anche per la risoluzione delle liti transfrontaliere tramite specifica procedura (FINNET).

MEDIAZIONE

Il 20 marzo 2011 sono entrate in vigore le disposizioni del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione³, 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 D.M. 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 d. lgs. 58/98 (TUF) 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.
- 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 del d.lgs. 385/93 (TUB).

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.

³ Prima di adire l'Autorità Giudiziaria è tuttavia possibile, e in alcuni casi necessario, cercare un accordo amichevole mediante sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali: • mediazione (L. 9/8/2013, n.98 e successive eventuali modifiche): può essere avviata presentando istanza ad un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it; • negoziazione assistita (L. 10/11/2014, n.162 e successive eventuali modifiche).