

RENDICONTO RELATIVO AL SERVIZIO RECLAMI

Anno di Riferimento: 2024

1. Disposizioni Normative

Le Disposizioni di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” di Banca d’Italia (Provvedimento del 29 luglio 2009) dispongono alla Sezione IX “Requisiti Organizzativi” par. 3 “Reclami” dispone che gli intermediari provvedano alla “alla pubblicazione annuale, sul sito internet dell’intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati”.

2. Considerazioni Generali

La Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A., attraverso un attento monitoraggio nella gestione delle varie attività, pone molta attenzione alla soddisfazione del cliente negli aspetti relativi alla conduzione del proprio rapporto bancario o finanziario e il primo canale di contatto è rappresentato proprio dalla filiale che consente, attraverso un rapporto diretto con il cliente di gestire eventuali criticità che si possono presentare. In tale contesto, l’attenta gestione dei reclami e delle lamentele della clientela costituisce un importante ambito di valutazione sui prodotti e servizi offerti ai clienti e consente di monitorare eventuali disservizi che possono presentarsi nell’operatività corrente.

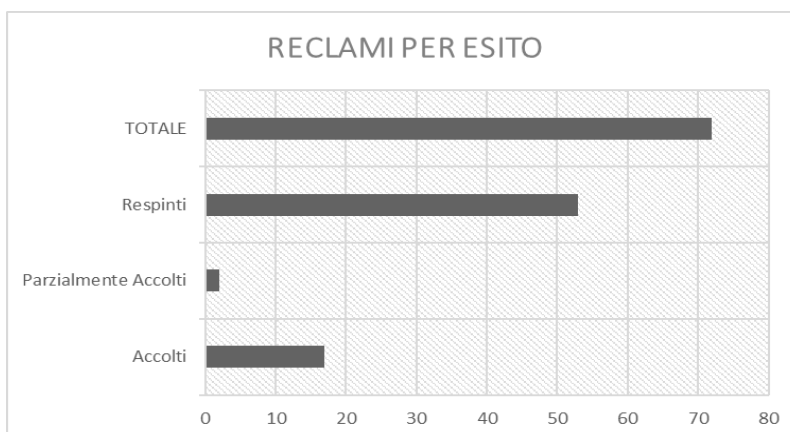
Per la gestione dei Reclami, la Cassa si avvale delle competenze di un ufficio di sede centrale che fornisce riscontro alle richieste della clientela, avvalendosi del supporto delle varie funzioni specialistiche.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo la Cassa precisa le modalità ed i tempi di risoluzione delle problematiche evidenziate ed in caso di rigetto espone le motivazioni circa il mancato accoglimento, specificando la possibilità di attivarsi presso Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

3. Reclami ricevuti nell’anno 2024

Il Presente documento fornisce le informazioni necessarie circa i reclami presentati dalla clientela nell’anno solare 2024 e le casistiche su cui hanno insistito.

Nel 2024 la Cassa ha registrato 72 reclami, di questi 53 sono stati respinti, 17 accolti e 2 parzialmente accolti:



Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

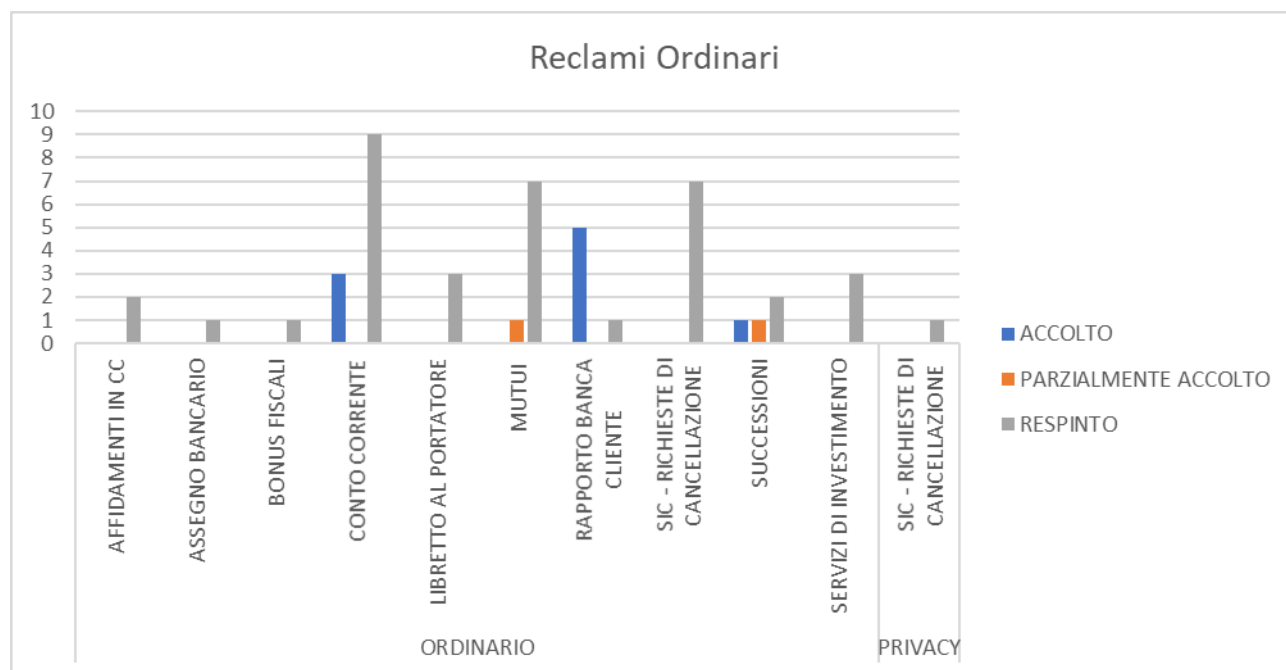
Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

www.crvolterra.it

Cod. ABI 6370 - Cap. Sociale versato € 101.364.400,00 - C.F./P. IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508 - Iscritta all’Albo degli Enti Creditizi - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Con riferimento alla ripartizione per ambiti si segnalano 44 reclami di natura ordinaria, di cui 3 relativi a Servizi di Investimento, 1 privacy; 20 reclami in ambito PSD, e 4 Esposti in Banca d'Italia.

Si riportano di seguito le tabelle riassuntive delle materie ed i dettagli relativi alle singole contestazioni:



Reclami Ordinari			
CATEGORIA	Motivo Reclamo	N. Reclami	TOTALE PER SERVIZIO
Affidamenti C/C	Commissioni	1	2
	Revoca	1	
Assegno Bancario	Esecuzione Operazioni	1	1
Bonus Fiscali	Diffida	1	1
Conti Correnti	Ritardi/Disservizi	1	12
	Mancata e/o Errata Esecuzione Operazioni	5	
	Applicazione delle Condizioni	6	
Libretto al Portatore	Diffida	1	3
	Richiesta di Rimborso	2	
Mutui e Finanziamenti	Applicazione delle condizioni	1	8
	Errate informazioni	2	
	Richiesta di rimborso	4	

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

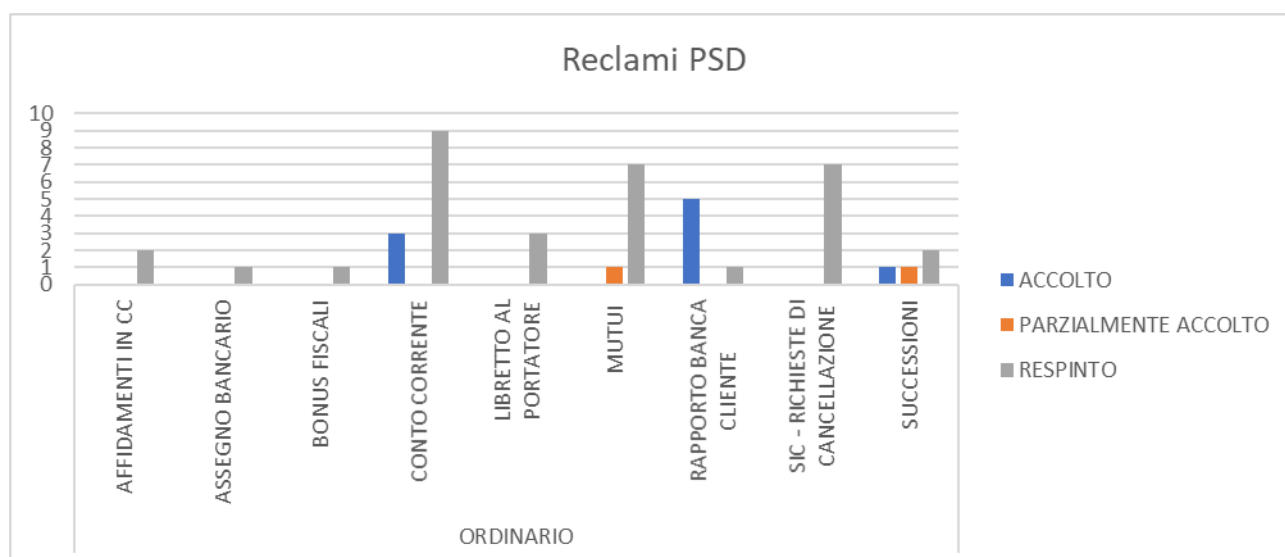
Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

www.crvolterra.it

Cod. ABI 6370 - Cap. Sociale versato € 101.364.400,00 - C.F./P. IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508 - Iscritta all'Albo degli Enti Creditizi - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

	Recupero crediti	1	
Rapporto Banca Cliente	Ritardi/Disservizi	5	6
	Sito Internet	1	
Sic	Centrale Rischi	2	7
	Banche dati private	4	
	Richiesta risarcimento danno	1	
Successioni	Ritardi/Disservizi	3	4
	Applicazione di Condizioni	1	
Privacy	SIC- Segnalazioni	1	1
Servizi di Investimento	Ritardi Gestione TDT	3	3
TOTALE		48	48

Con specifico riferimento ai Reclami in ambito PSD si riporta di seguito la tabella riassuntiva che espone in maniera intelleggibile il dettaglio dei 20 reclami ricevuti:



Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

www.crvolterra.it

Cod. ABI 6370 - Cap. Sociale versato € 101.364.400,00 - C.F./P. IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508 - Iscritta all'Albo degli Enti Creditizi - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Reclami PSD			
CATEGORIA	Motivo Reclamo	N. Reclami	TOTALE PER SERVIZIO
Incassi SDD	Annullamento Operazioni	1	1
Assegno Bancario	Mancata e/o errata esecuzione operazioni	1	1
ATM	Commissioni	1	2
	Disservizi	1	
Carta di Credito	Ritardi e disservizi	1	1
Carta di Debito	Applicazione delle condizioni	2	7
	Frodi	4	
	Ritardi/Disservizi	1	
Conto Corrente	Esecuzione Operazioni	2	4
	Mancata e/o errata esecuzione operazioni	2	
Home Banking	Frodi	1	3
	Mancata esecuzione operazioni	1	
	Ritardi/Disservizi	1	
Prelievo di Denaro	Disconoscimento	1	1
TOTALE		20	20

4. Ricorsi ABF, Esposti in Banca d'Italia e mediazioni

Con riferimento agli Esposti in Banca d'Italia, la Cassa ha ricevuto 4 esposti che possono essere così riassunti:

- ESPOSTI IN BANCA D'ITALIA

La Cassa nel 2043 ha ricevuto 4 esposti da parte di Banca d'Italia, in particolare:

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
3	Segnalazione in Centrale Rischi	Respinto
1	Assegno Circolare	Accolto

- RICORSI ABF/ACF

Alla Cassa sono stati notificati 3 ricorsi ABF relativi al disconoscimento di operazioni di pagamento, mentre non è pervenuto alcu ricorso ACF, ed in particolare:

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Disconoscimento operazione di pagamento	Accolto

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

www.crvolterra.it

Cod. ABI 6370 - Cap. Sociale versato € 101.364.400,00 - C.F./P. IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508 - Iscritta all'Albo degli Enti Creditizi - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

2	Disconoscimento operazione di pagamento	Accolto
3	Commissioni	Estinto per cessata materia del contendere
4	Frode – Carta di Debito	Estinto per rinuncia dell'istante
5	Segnalazione – garanzia	Respinto

- **MEDIAZIONI**

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Liquidazione Successione	Non partecipazione
2	Risarcimento danno per negoziazione assegno circolare clonato	Negativo
3	Nullità contratto di mutuo ed apertura di credito con determinazione interessi usuraria	Negativo
4	Mutuo	Non partecipazione
5	Divisione Immobile con ipoteca CRV	Non partecipazione

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

www.crvolterra.it

Cod. ABI 6370 - Cap. Sociale versato € 101.364.400,00 - C.F./P. IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508 - Iscritta all'Albo degli Enti Creditizi - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.