

RENDICONTO RELATIVO AL SERVIZIO RECLAMI

Anno di Riferimento: 2025

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.

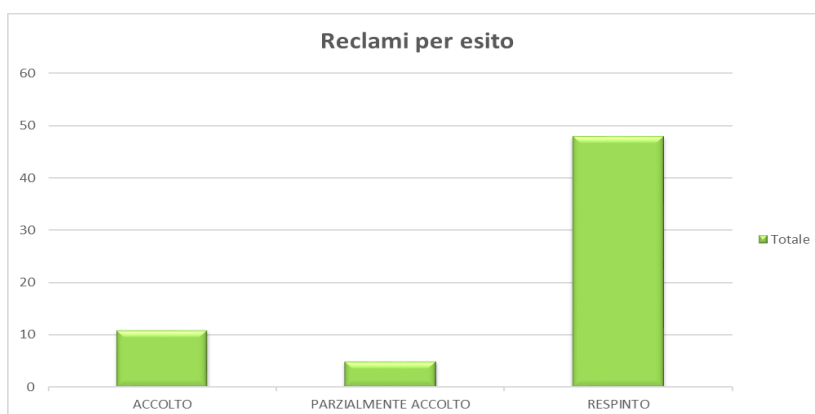
Per la gestione dei Reclami, la Cassa si avvale delle competenze di un ufficio di sede centrale che fornisce riscontro alle richieste della clientela, avvalendosi del supporto delle varie funzioni specialistiche.

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 2025

Il Presente documento fornisce le informazioni necessarie circa i reclami presentati dalla clientela nell’anno solare 2025 e le casistiche su cui hanno insistito.

Nel 2025 la Cassa ha registrato 64 reclami, di questi 48 sono stati respinti, 11 accolti e 5 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 42 reclami di natura ordinaria e 13 reclami in ambito PSD. La Cassa ha gestito anche 7 Esposti in Banca d'Italia.

4. Report riepilogativo dei reclami ricevuti

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

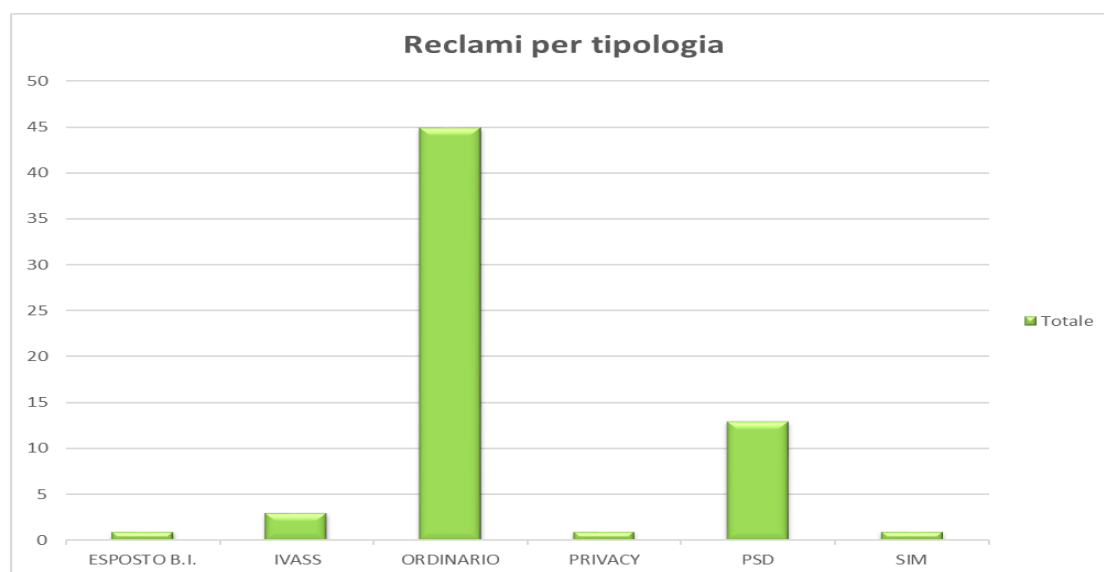


Tabella riepilogativa degli ambiti dei reclami ricevuti con esito	Esito			Totale complessivo
	ACCOLTO	PARZIALMENTE ACCOLTO	RESPINTO	
ADDEBITI DIRETTI			1	1
ASSEGNI			2	2
ATM	2		1	3
BONIFICI			1	1
BONUS FISCALI			1	1
CARTA DI CREDITO			1	1
CARTA DI DEBITO	1		3	4
CESSIONE DEL CREDITO			1	1
CONTO CORRENTE	2	3	15	20
CREDITI			1	1
FINANZIAMENTI			3	3
SERVIZI ASSICURATIVI	2		1	3

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

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

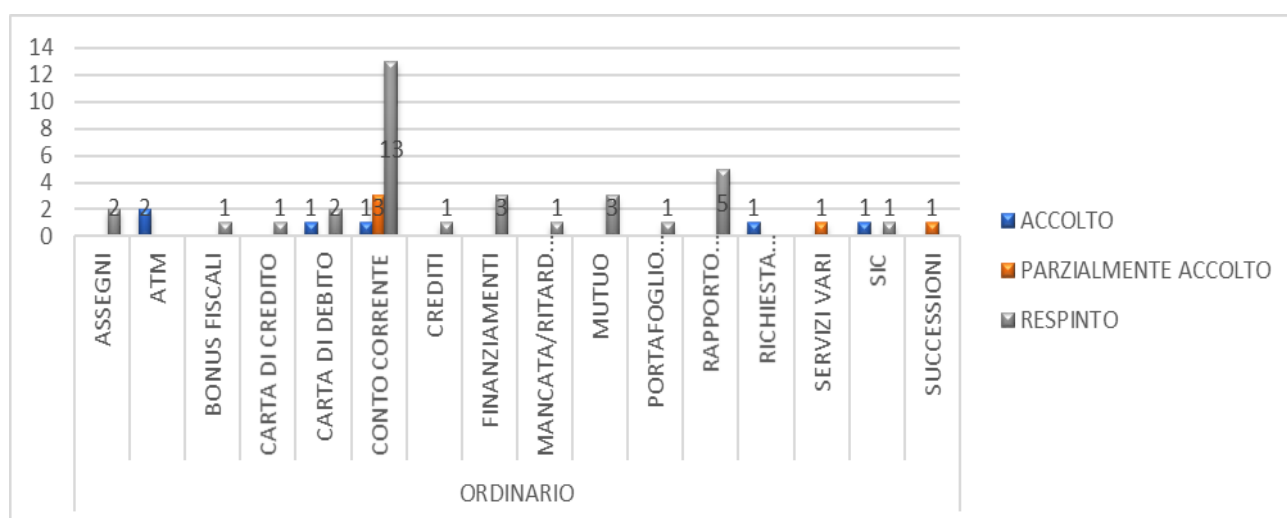
www.crvolterra.it

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.

HOME BANKING	2		3	5
MANCATA/RITARDATA ESECUZIONE OPERAZIONI			1	1
MUTUO			3	3
PORTAFOGLIO COMMERCIALE			1	1
RAPPORTO BANCA/CLIENTE			5	5
RICHIESTA INFORMAZIONI	1			1
SERVIZI VARI		1		1
SERVIZIO DI INVESTIMENTO			1	1
SIC	1		2	3
SUCCESSIONI		1		1
Totale complessivo	11	5	48	64

5. Report Reclami Ordinari

Con specifico riferimento ai Reclami Ordinari si riporta di seguito la tabella riassuntiva che espone in maniera intellegibile il dettaglio dei 42 reclami ricevuti:



Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

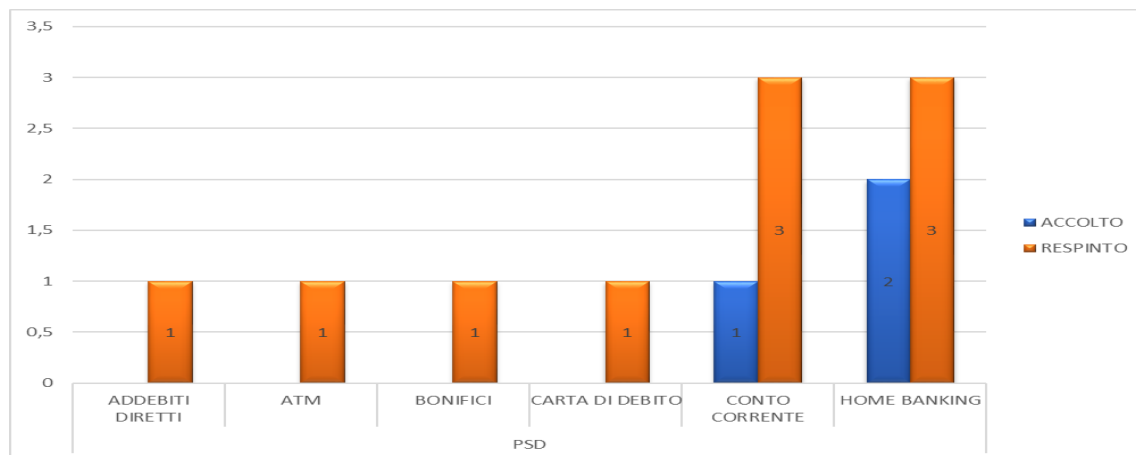
Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

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.

6. Reclami PSD

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



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

Con riferimento agli Esposti in Banca d'Italia, la Cassa ha ricevuto 7 esposti che possono essere così riassunti:

- ESPOSTI IN BANCA D'ITALIA

La Cassa nel 2025 ha ricevuto 7 esposti da parte di Banca d'Italia, in particolare:

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Conto Corrente – Rifiuto apertura	Respinto
2	Finanziamenti – Criptovalute	Respinto
3	Finanziamenti – Criptovalute	Respinto
4	SIC – Centrale Rischi	Respinto
5	Conto Corrente – Estinzione conto corrente	Respinto
6	Rapporto Banca/Cliente – Non specificata	Respinto
7	Conto Corrente – Esecuzione Operazioni	Respinto

- RICORSI ABF/ACF

Alla Cassa sono stati notificati 2 ricorsi ABF relativi al disconoscimento di operazioni di pagamento, mentre non è pervenuto alcun ricorso ACF, ed in particolare:

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Restituzione disponibilità saldo conto corrente	Respinto
2	Penali Estinzione anticipata mutuo	Respinto - Inammissibile

- MEDIAZIONI

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Nullità contratto di mutuo	Negativo
2	Responsabilità contrattuale	Negativo
3	Frode	Negativo

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.