

RENDICONTO RELATIVO AL SERVIZIO RECLAMI

Anno di Riferimento: 2023

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.

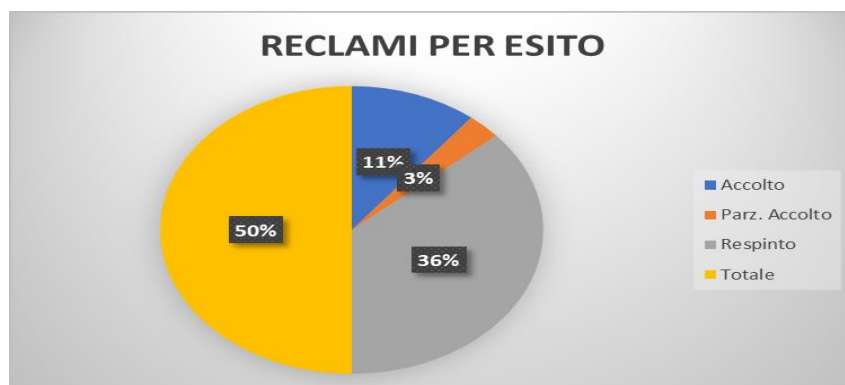
Per la gestione dei Reclami, la Cassa si avvale delle competenze di un ufficio di sede centrale che fornisce riscontro alle richieste della clientela, avvalendosi del supporto delle varie funzioni specialistiche.

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 2023

Il Presente documento fornisce le informazioni necessarie circa i reclami presentati dalla clientela nell’anno solare 2023 e le casistiche su cui hanno insistito.

Nel 2023 la Cassa ha registrato 121 reclami, di questi 88 sono stati respinti, 26 accolti e 7 parzialmente accolti:



Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

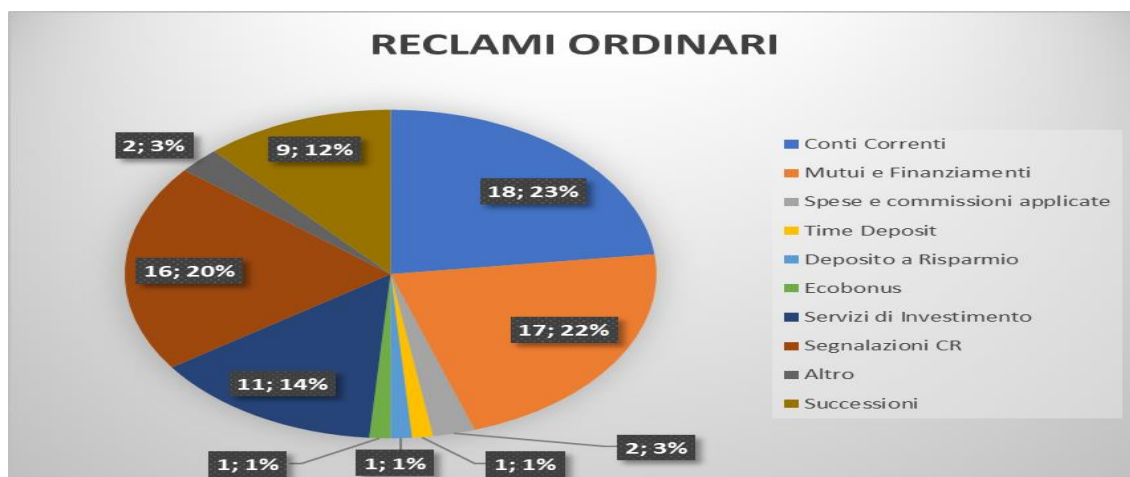
Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

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 49 reclami di natura ordinaria, 18 reclami in ambito privacy, 43 reclami in ambito PSD e 11 reclami relativi ai Servizi di Investimento.

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
Conti Correnti	Assegni	4	18
	Ritardi/Disservizi	6	
	Esecuzione Operazioni	4	
	Informazioni	1	
	Anatocismo/Usura	3	
Mutui e Finanziamenti	Richieste di Rimborso	6	17
	Merito Creditizio	2	
	Richiesta documentazione bancaria	1	
	Richiesta di informazioni	4	
	Garanzie	3	
	Recupero crediti	1	
Spese commissioni applicate	Richieste di Rimborso	2	2

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

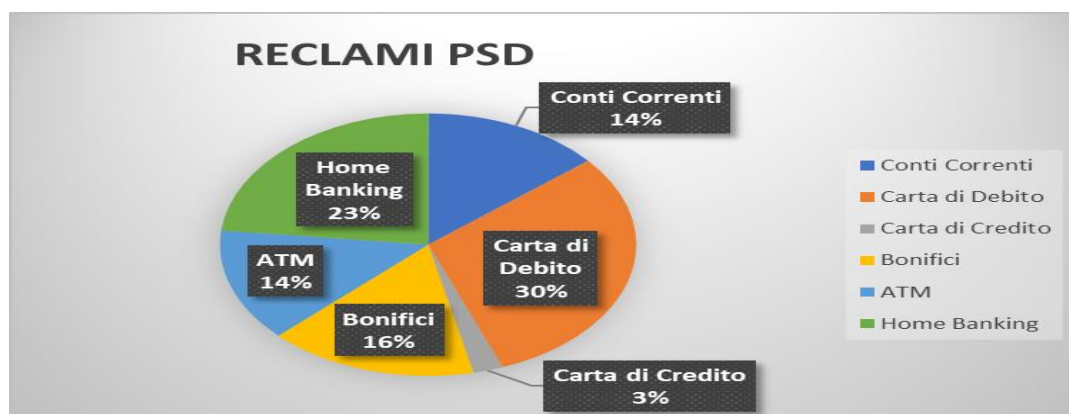
Direzione Generale
Piazza dei Priori 16, 56048 Volterra
Tel. 0588 91111 - info@crvolterra.it

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.

Time Deposit	Restituzione somme estinzione anticipata	1	1
Deposito Risparmio	Richiesta rimborso Consap	1	1
Ecobonus	Ritardi/Disservizi	1	1
Successioni	Liquidazioni	2	9
	Richieste di certificazione di sussistenza debiti e crediti	3	
	Ritardi/Disservizi	3	
	Operatività	1	
Privacy	SIC- Segnalazioni	2	18
	SIC - Richieste di Cancellazione	16	
Servizi Investimento	Polizze Assicurative	9	11
	Sim	2	
TOTALE		78	78

Con specifico riferimento ai Reclami in ambito PSD si riporta di seguito la tabella riassuntiva che espone in maniera intellegibile il dettaglio dei 43 reclami ricevuti:



Reclami PSD			
CATEGORIA	Motivo Reclamo	N. Reclami	TOTALE PER SERVIZIO
Conti Correnti	Ritardi/Disservizi	4	6
	Errore esecuzione operazioni	2	
Carta di Debito	Frodi	10	13
	Ritardi/Disservizi	3	
Carta di Credito	Frodi	1	1

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.

Bonifici	Errori esecuzione operazioni	3	7
	Frodi	4	
ATM	Malfunzionamenti	6	6
Home Banking	Ritardi/Disservizi	9	10
	Frodi	1	
TOTALE		43	43

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

Con riferimento agli Esposti in Banca d'Italia, la Cassa ha ricevuto 3 esposti che possono essere così riassunti:

- ESPOSTI IN BANCA D'ITALIA

La Cassa nel 2023 ha ricevuto 3 esposti da parte di Banca d'Italia, in particolare:

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Segnalazione in Centrale Rischi	Respinto
2	Ritardata chiusura conto corrente	Accolto
3	Recupero del credito	Respinto

- RICORSI ABF/ACF

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

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Disconoscimento operazione di pagamento	Accolto
2	Disconoscimento operazione di pagamento	Respinto
3	Disconoscimento operazione di pagamento	In attesa esito

- MEDIAZIONI

N.	Oggetto Contestazione	ESITO
1	Disconoscimento operazione di pagamento	Non prosecuzione per volontà del chiamante a seguito di totale rimborso da altro istituto
2	Mancata liquidazione sinistro su polizza assicurativa	Non partecipazione
3	Disconoscimento operazione di pagamento	negativo
4	Disconoscimento operazione di pagamento	negativo
5	Asserite nullità contrattuali contratti di finanziamento	negativo
6	Asserite nullità contrattuali contratti di finanziamento	negativo
7	Anatocismo	negativo
8	Errata segnalazione Sic- risarcimento del danno	POSITIVO, con riconoscimento di una somma di denaro (4.200 euro) a transazione della controversia insorgenda

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.