

## FOGLIO INFORMATIVO

### 3tIm - Servizi Telematici CRVONLINE INFO offerto ai non consumatori

Servizio offerto a chi desidera un canale Internet per la visualizzazione dei rapporti abilitati.

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

##### **CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.p.A.**

Sede Legale: Piazza dei Priori, 16/18 – 56048 Volterra (PI)

Tel.: 0588 91111- Fax: 0588 86940

Indirizzo e-mail: [info@crvolterra.it](mailto:info@crvolterra.it)

Sito internet: [www.crvolterra.it](http://www.crvolterra.it)

Codice ABI: 06370

Cap. Sociale € 101.364.400,00

C.F., P.IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508

Numero di iscrizione all'albo delle banche presso la Banca d'Italia: 5176.30

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

#### COSA SONO I SERVIZI TELEMATICI

##### **Struttura e funzione economica**

I servizi telematici consentono alla clientela, tramite l'utilizzo di un computer collegato alla rete internet, di visualizzare i rapporti intrattenuti con la Cassa.

Il riconoscimento dell'utente viene effettuato tramite codici di accesso univoci, composti da un CODICE UTENTE, da una PASSWORD e da un PIN prodotto dal cliente.

##### **Principali rischi**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- lo specifico rischio connesso ad eventuali mal funzionamenti e ritardi delle reti telematiche bancarie e/o interbancarie;
- l'utilizzo fraudolento, da parte di terzi, dei codici personali di accesso del cliente nel caso di smarrimento e/o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto il cliente dovrà osservare la massima attenzione nella custodia degli stessi, nonché la massima riservatezza nell'uso; nei casi di smarrimento e/o sottrazione, il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei servizi secondo le modalità contrattualmente previste.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE****SPESE****CRVONLINE BUSINESS INFO**

Applicativo riservato a clientela non consumatore. Consente la sola visualizzazione a livello informativo dei propri rapporti intrattenuti con la Cassa.  
Canone € Zero mensile

Il canone mensile decorre:

- per l'attivazione - dal mese successivo a quello di attivazione con cadenza trimestrale posticipata
- per la disattivazione - dal mese di disattivazione con cadenza mensile posticipata.

**VALUTE**

Canone 13° gg lav del mese successivo al trimestre di competenza

**RECESSO E RECLAMI****Recesso dal contratto**

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mezzo equipollente.

**Recesso in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali**

Fatto salvo quanto diversamente specificato con riferimento alla modifica dei tassi nella prestazione dei Servizi di Pagamento, qualsiasi modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (ivi incluse del Documento di Sintesi) è comunicata dalla Banca al Cliente mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole, contenente la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi dalla data prevista per l'applicazione delle modifiche. In caso di modifica del tasso di interesse collegata a modifica del tasso di riferimento, le relative informazioni saranno fornite al Cliente mediante resoconto periodico, essendo rese pubbliche presso le dipendenze le variazioni dei tassi di riferimento.

Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte dalla Banca:

(a) deve comunicare espressamente alla Banca il proprio rifiuto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, e

(b) ha il diritto di recedere dal contratto a cui sono state apportate le modifiche, senza spese prima della data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse.

In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

N° 30 giorni.

**Reclami**

Per eventuali contestazioni inerenti il presente rapporto tra Banca e clientela, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di

Volterra Spa - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 56048 Volterra (PI) - o per via telematica tramite il sito web della Cassa [www.crvolterra.it](http://www.crvolterra.it), sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami risponderà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente:

- entro 15 Giorni Lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà 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, non superiore ai 35 Giorni Lavorativi;
- entro 60 giorni dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

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.

### **Risoluzione stragiudiziale di controversie e Mediazione**

In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti ai sensi di quanto precede, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, ove ne ricorrano i presupposti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario. Per conoscere le modalità e la relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). E' sempre possibile ottenere ulteriori indicazioni rivolgendosi direttamente alla Banca, che mette a disposizione dei clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca e prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può attivare -singolarmente o in forma congiunta con la Banca - una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. 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 risoluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure precedentemente descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

### **LEGENDA**

<b>CRVONLINE</b>	Applicativo che consente, tramite rete internet, l'esecuzione di operazioni a carattere informativo
<b>CODICE UTENTE</b>	Codice personale di accesso stabilito dalla Cassa
<b>PASSWORD</b>	Codice personale di accesso stabilito dal Cliente
<b>PIN</b>	Ulteriore codice personale di accesso stabilito dal Cliente
<b>Servizi di pagamento</b>	Servizi che consentono di versare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro a valere su un Conto di Pagamento, attraverso determinate modalità operative specificate nelle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento. Rientrano, ad es., i servizi relativi ai prelievi e ai versamenti di contante, i bonifici, gli addebiti diretti (SDD), i pagamenti a mezzo di carte di debito, di credito o dispositivi analoghi. Non rientrano in tale definizione invece, le convenzioni di assegno nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basati su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.