

FOGLIO INFORMATIVO

3u – Servizio Gestione Moneta Metallica Euro

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

Sito internet: 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

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI MONETA METALLICA EURO

Struttura e funzione economica

Il servizio di gestione moneta metallica consente al titolare di un conto corrente (correntista di seguito Cliente), che ne faccia richiesta, di usufruire del servizio di ritiro/consegna di moneta metallica euro direttamente allo sportello o presso il punto dal Cliente stesso designato. Tale servizio può avvenire tramite una società di servizi specializzata (di seguito Service), in possesso dei requisiti previsti dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza del 18 giugno 1931. In questo caso il personale abilitato allo svolgimento del servizio è riconoscibile dalla divisa indossata, dal tesserino di riconoscimento (la cui esposizione è obbligatoria) corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore (nome, cognome, data di nascita) e l'indicazione del datore di lavoro. La Banca fornisce al Cliente l'elenco del personale abilitato all'espletamento del servizio predetto.

La Banca, a seguito della verifica dei valori delle monete consegnate/ritirate, accredita/addebita la somma corrispondente al Cliente sul conto corrente a lui intestato.

Per permettere l'effettuazione della consegna della moneta, al Cliente vengono forniti i plichi/contenitori autosigillanti con logo aziendale.

Principali rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- Il Cliente all'atto del ritiro deve attestare con correttezza l'esatto quantitativo di monete consegnate al Service. Qualora venisse riscontrata una discordanza fra l'attestazione del Cliente e le risultanze alla Banca, la responsabilità del danno derivante da tale differenza ricade a carico del Cliente stesso, salvo che non sia accertato e dimostrato dolo o colpa grave da parte del personale della Banca o del Service o dei suoi dipendenti/collaboratori.
- La Banca rettifica l'importo del versamento per le eventuali differenze riscontrate dal Service al momento della contazione ed addebita il rapporto del cliente per le monete false rilevate o non i-

donee alla circolazione secondo quanto stabilito dal Regolamento UE n. 1210/2010. Pertanto il saldo disponibile sul rapporto può essere influenzato da tali rettifiche.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**SPESE**

| | |
|-------------|---|
| Commissione | Servizio svolto presso gli sportelli della Cassa: <ul style="list-style-type: none">Fino a 100,00 euro, richiesta occasionale: gratuitoRichieste ricorrenti o, seppur occasionali, eccedenti 100,00 euro: 3% dell'importo trattato, minimo 10,00 euro Servizio svolto presso il cliente: <ul style="list-style-type: none">2% dell'importo trattato, minimo 70,00 euro |
|-------------|---|

VALUTE

| | |
|--------------------------------|--|
| Valuta/disponibilità su ritiro | Data esecuzione/7 giorni lavorativi successivi alla data dell'esecuzione |
| Valuta addebito su consegna | Pari a data esecuzione |

RECESSO E RECLAMI**Servizio gestione moneta metallica euro svolto presso il cliente****Recesso**

Ferma restando la disciplina in tema di recesso dal contratto conto corrente, il Cliente può recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

La Cassa si riserva, in qualunque momento, la facoltà di revocare o sospendere il servizio stesso dandone avviso al cliente per iscritto. La cessazione per qualsiasi motivo del rapporto di conto corrente di corrispondenza comporta il contestuale scioglimento del presente contratto.

Reclami

Salvo quanto diversamente disposto con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento dall'intermediazione di prodotti assicurativi, per eventuali contestazioni inerenti il rapporto tra Banca e clientela, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Banca 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, sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami risconterà 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 di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca 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 del precedente paragrafo, 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. È 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

| | |
|------------------------------|--|
| SERVICE | Società di servizi specializzata nel servizio di trasporto e trattamento monete |
| PLICHI AUTOSIGILLANTI | Contenitori per la sistemazione della moneta metallica effettuata prima della consegna al Service |
| CLIENTE | Titolare del rapporto di conto corrente che richiede il servizio di ritiro/consegna della moneta metallica |
| DATA DI ESECUZIONE | Qualora il ritiro/consegna della moneta metallica in Euro avvenga entro le ore 12:00 la data di esecuzione corrisponde a quella del ritiro/consegna; qualora invece il ritiro/consegna della moneta metallica in Euro avvenga dopo le predette ore 12:00, la data di esecuzione corrisponde al giorno operativo successivo a quello del ritiro/consegna. |