



## **POLICY SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PRESSO BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA**

La presente “policy”, volta ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo da Banca Monte dei Paschi di Siena, anche al fine di ottemperare all’art. 17 del Regolamento emanato da Banca d’Italia e Consob ai sensi degli articoli 6, comma 2-bis, e 201, comma 12, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 nonché alle disposizioni di vigilanza della Banca d’Italia.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.

Il Gruppo Montepaschi è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

E’ radicata a tutti i livelli organizzativi, infatti, la convinzione che non può esservi un’autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il cliente al centro della catena di creazione del valore.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Carta dei Valori e nel Codice Etico del Gruppo, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalla Banca, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l’impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del cliente diviene essenziale alla Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell’ottica sia di consentire all’interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

In particolare, il cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte può rivolgersi alla propria filiale di seguimiento segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all’Ufficio Reclami della Banca, con le seguenti modalità:

- ✓ posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso BMPS, via Aldo Moro, 13, 53100 - Siena;
- ✓ posta elettronica, all’indirizzo e.mail: [reclami@banca.mps.it](mailto:reclami@banca.mps.it);
- ✓ fax, al numero verde: 800011450
- ✓ consegna diretta presso la filiale di seguimiento.

Nell’interesse del cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- ✓ dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del cliente;
- ✓ filiale di seguimiento;
- ✓ numero identificativo del rapporto (conto corrente o deposito titoli);
- ✓ recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- ✓ una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- ✓ eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

E' a disposizione della clientela un numero telefonico dedicato al quale rivolgere eventuali richieste di informazioni (0577/294095). Il servizio è gratuito fatto salvo a carico del cliente il costo della telefonata a tariffazione non maggiorata, secondo le tariffe praticate dal gestore di appartenenza.

La Banca assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta, entro trenta giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato.

In particolare, il personale dedito alla gestione dei reclami è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritti.

Laddove le soluzioni individuate dalla Banca non soddisfino completamente il cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Al riguardo, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'efficace e soddisfacente interlocuzione con la Banca volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la presentazione di un reclamo costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.

La Banca aderisce ai principali sistemi di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia:

- ABF [Arbitro Bancario Finanziario], istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- Ombudsman, istituito presso l'Associazione "Il Conciliatore Bancario Finanziario", che giudica limitatamente alle operazioni relative ai servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio.

Nell'ipotesi in cui si intenda proporre ricorso ad uno dei suddetti sistemi, è essenziale che il cliente, anche recandosi per assistenza in una qualsiasi filiale della Banca, identifichi preventivamente l'ambito normativo cui fa riferimento la contestazione poiché il ricorso indirizzato ad un sistema non competente non può essere preso in considerazione.

Al fine di precisare tale aspetto si ribadisce che l'ABF è competente esclusivamente per le materie attinenti alle operazioni e servizi bancari e finanziari mentre l'Ombudsman opera in relazione ai soli servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare i rispettivi siti internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

#### Per l'ABF

Sito internet: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

#### Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma

Telefono: 06 4792 9235; Fax: 06 4792 94208

E-mail: roma.sede.segtecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti)

[Le Segreterie tecniche dei Collegi di Milano e di Napoli dell'ABF entreranno in funzione in una fase successiva. Al riguardo è consigliabile consultare il suddetto sito internet]

#### Per l'Ombudsman

Sito internet: [www.conciliatorebancario.it/ombudsman\\_chi.html](http://www.conciliatorebancario.it/ombudsman_chi.html)

#### Recapiti:

Ombudsman - Giurì Bancario

Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma

Telefono: 06-674821; Fax: 06-67482250

E-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

Sul sito internet della Banca, inoltre, è possibile scaricare in formato pdf la **Guida pratica all'ABF** nonché il **Regolamento dell'Ombudsman**, nei quali sono disciplinati il funzionamento dei rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.

Chi lo desideri, infine, può richiedere eventuali chiarimenti direttamente presso le filiali della Banca, dove peraltro sono messi a disposizione dei clienti, su supporto cartaceo e asportabili gratuitamente, la suddetta Guida all'ABF e il Regolamento dell'Ombudsman.

**Modulo tipo per il ricorso all'Ufficio Reclami della Banca:**

Spett.  
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA  
Servizio Customer Care  
Ufficio Reclami  
Via Aldo Moro, 13  
53100 SIENA

Il/La sottoscritto/a .....

nato/a a ..... il .....

indirizzo (via, città, cap.) .....

..... tel. ....

titolare del conto corrente numero.....

o altro rapporto ( specificare) .....

presso la Filiale/Agenzia di.....prov. ....

si rivolge a codesto Ufficio, perché decida in merito a quanto segue:

*(descrizione precisa dell'oggetto del reclamo, delle motivazioni alla base dello stesso, della richiesta formulata)*

Si allega alla presente:

*(elenco documentazione utile ai fini della decisione)*

data.....

firma.....

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. N. 196/2003 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.**

I dati personali, comuni, sensibili e giudiziari da Lei forniti con la compilazione del presente modulo ovvero con la consegna di eventuale documentazione allegata, saranno utilizzati da Banca Monte dei Paschi di Siena

S.p.A. nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03, per gli adempimenti connessi alla presentazione e successiva gestione del reclamo e saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici in modo da garantire la loro sicurezza e riservatezza. Il conferimento dei dati è facoltativo; il rifiuto a fornirli o il diniego al loro trattamento comporta l'impossibilità per la Banca di accogliere il modulo inviato e di espletare la finalità sopra indicata.

Le informazioni da Lei fornite potranno essere comunicate alle altre aziende facenti parte del Gruppo Bancario MPS o comunque ad esso collegate. Inoltre, i Suoi dati personali potranno formare oggetto di comunicazione, anche parziale, ad altri soggetti terzi (società, enti, consorzi, ecc.) che forniscono alla Banca servizi di elaborazione. In ogni caso, Le assicuriamo che i relativi trattamenti saranno effettuati esclusivamente per le finalità e con le modalità di cui sopra. In relazione ai trattamenti sopra descritti, Le sono riconosciuti i diritti previsti dall'articolo 7 del D. Lgs. 196/03, per il cui esercizio potrà rivolgersi al Responsabile del trattamento dei dati:

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.  
Servizio Compliance  
Via Lippo Memmi, 14  
53100 SIENA  
telefax 0577/296520;  
e-mail: [privacy@banca.mps.it](mailto:privacy@banca.mps.it)

Presso la suddetta funzione è disponibile l'elenco completo ed aggiornato degli altri Responsabili, nominati ai sensi dell'articolo 29 del D. Lgs. 196/03.

Titolare del trattamento è la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. - Piazza Salimbeni, 3 - 53100 SIENA.

#### DATI SENSIBILI.

Articolo 4, comma 1, lettera d, D. Lgs 196/03. Dati sensibili: i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

#### DATI GIUDIZIARI.

Articolo 4, comma 1, lettera e, D. Lgs 196/03. Dati giudiziari: i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

#### ARTICOLO 7, D. Lgs. 196/03 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D. Lgs. 196/2003; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designati nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati

comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, il sottoscritto, preso atto dell'informativa di cui sopra, autorizza Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. al trattamento dei propri dati personali, comuni, sensibili e giudiziari, per le finalità indicate nell'informativa stessa.

Data.....

Firma.....