



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

## **INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

Ai sensi della vigente normativa, il distributore ha l'obbligo di consegnare al contraente il presente documento, che contiene notizie sul distributore medesimo, su potenziali situazioni di conflitto di interessi e sugli strumenti di tutela del contraente. L'inosservanza dell'obbligo di consegna è punita con le sanzioni previste dall'articolo 324 del decreto legislativo n. 209/2005 Codice delle Assicurazioni Private ("Codice").

### **PARTE I – INTERMEDIARI ASSICURATIVI E RIASSICURATIVI**

#### **Sezione I - Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente**

Ragione o denominazione sociale dell'Intermediario per il quale è svolta l'attività:	Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.
Sede legale:	Piazza Salimbeni, 3 – 53100 Siena
Recapito telefonico e Posta elettronica:	0577.294111 - info@mps.it - segr.gen@postacert.gruppo.mps.it
Indirizzo Internet:	www.mps.it
Sezione RUI:	D - Banche, Intermediari finanziari, SIM e Poste Italiane - Divisione Servizi di Bancoposta
Numero Iscrizione RUI:	D000062974
Data Iscrizione RUI:	5 marzo 2007
Autorità competente alla vigilanza sull'attività svolta:	Ivass ovvero Consob (secondo le rispettive competenze)

**Gli estremi identificativi e di iscrizione dell'Intermediario nonché dei soggetti che operano al di fuori dei locali dell'Intermediario per il quale è svolta l'attività, possono essere verificati consultando il registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi sul sito internet dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)).**

#### **Sezione II - Informazioni sull'attività svolta dall'intermediario assicurativo**

Imprese di assicurazione per le quali è svolta l'attività:	Cardif Assicurazioni S.p.A. AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A. AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A. AXA MPS Financial DAC Euler Hermes S.A. (N.V.) Allianz S.p.A. Generali Italia S.p.A.
--	---

I premi pagati dal contraente all'intermediario e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario, costituiscono patrimonio autonomo

e separato dal patrimonio dell'intermediario stesso.

### **Sez. III – Informazioni relative alle remunerazioni**

La Banca agisce in qualità di intermediario assicurativo, percependo per la propria attività compensi ricompresi nei premi assicurativi.

Per le polizze connesse a mutui il compenso percepito dall'intermediario è pari al 15% del premio imponibile (ad esempio: a fronte di un premio imponibile di € 100,00, il compenso percepito dall'intermediario è pari ad € 15,00).

Per le polizze connesse a prestiti personali il compenso percepito dall'intermediario è pari al 30% del premio imponibile (ad esempio: a fronte di un premio imponibile di € 100,00, il compenso percepito dall'intermediario è pari ad € 30,00).

In riferimento agli obblighi informativi a carico degli Intermediari Assicurativi, ai sensi dell'Art. 131 del D.lgs. 209/2005 (codice delle assicurazioni private) e dell'Art. 9 del Regolamento IVASS n. 23/2008, l'intermediario percepisce i seguenti livelli provvigionali massimi - sui premi globali - dalle imprese di assicurazione:

Categorie di veicoli	Provvigioni %
Autoveicoli (art. 54 Codice della Strada)	11,5
Motoveicoli (art. 53 Codice della Strada)	11,5
Ciclomotori (art. 52 Codice della Strada)	11,5
Rimorchi (art. 56 Codice della Strada)	11,5

### **Sezione IV- Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi**

L'intermediario è detentore di una partecipazione diretta o indiretta superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto delle seguenti imprese di assicurazione:

AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.  
AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.  
AXA MPS Financial DAC

Con riguardo al contratto proposto:

In relazione ai prodotti assicurativi di investimento, l'attività di distribuzione viene svolta dall'intermediario esclusivamente attraverso la prestazione del servizio di consulenza avente quale oggetto la gamma di prodotti offerti dalla Banca.

Con riferimento ai prodotti assicurativi non di investimento, nello svolgimento della propria attività di collocamento dei suddetti, l'intermediario fornisce, in taluni casi, il servizio di consulenza in relazione alla gamma di prodotti dallo stesso offerti; ciò al fine di soddisfare le esigenze e le richieste del cliente.

L'intermediario, in virtù di un obbligo contrattuale, è tenuto a proporre esclusivamente i contratti delle seguenti imprese di assicurazione:

AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.

L'intermediario, in assenza di obblighi contrattuali che gli impongono di offrire esclusivamente i contratti di una o più imprese di assicurazioni e fornendo una consulenza non indipendente (non basata su un'analisi imparziale e personale), distribuisce i contratti delle seguenti imprese:

AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.  
AXA MPS Financial DAC

L'Intermediario non adotta sistemi di incentivazione e/o target di vendita o di altro tipo su singoli prodotti di investimento per il personale addetto alla consulenza in materia di investimento.

L'esistenza dei conflitti di interesse, indicati nel presente documento, potrebbe condizionare l'intermediario nella prestazione dell'attività di distribuzione assicurativa.

La presente informativa è resa in quanto le misure organizzative e amministrative adottate dall'intermediario per prevenire o gestire i suddetti conflitti di interesse non sono ritenute sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente.

## **Sezione V - Informazioni sugli strumenti di tutela del contraente**

Eventuali reclami inerenti l'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca (i.e. "l'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati", come definito dal Regolamento ISVAP n. 24/2008 art. 2 comma 1 lettera b-bis), inclusi i comportamenti tenuti dai propri dipendenti e collaboratori, possono essere indirizzati in forma scritta all'Ufficio Reclami della Banca stessa con le seguenti modalità:

- ✓ modulo on line presente sul sito internet della Banca;
- ✓ posta elettronica, all'indirizzo email [reclami@mps.it](mailto:reclami@mps.it);
- ✓ posta elettronica certificata, all'indirizzo "pec" [customercare@postacert.gruppo.mps.it](mailto:customercare@postacert.gruppo.mps.it);
- ✓ posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Banca Monte dei Paschi di Siena - Servizio Reclami - Viale Pietro Toselli, 60 - 53100 Siena;
- ✓ consegna diretta presso la filiale/il centro specialistico di riferimento o che ha emesso la polizza.

Il reclamo deve contenere almeno i dati identificativi dell'interessato (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale e domicilio, ragione sociale e partita IVA in caso di impresa), un recapito al quale il cliente può essere eventualmente contattato e una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali l'interessato stesso si ritiene insoddisfatto.

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. Qualora le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti o non sia stato fornito riscontro nel termine previsto, l'interessato può ricorrere 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. A tal proposito, è possibile sottoporre la controversia ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione:

- Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)), istituito presso la Banca d'Italia e competente esclusivamente per le operazioni successive al 1° gennaio 2009 ed inerenti prodotti e servizi bancari e finanziari.
- Arbitro per le Controversie Finanziarie ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)), istituito presso la Consob, competente esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e quelle oggetto del Regolamento UE N. 524/2013..
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario - per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), competente per operazioni inerenti sia i servizi bancari che i servizi di investimento. Inoltre, previo accordo delle parti, è possibile rivolgersi anche ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e specializzati in materia bancaria/finanziaria. Inoltre, previo accordo delle parti, è possibile rivolgersi anche ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Per le contestazioni inerenti l'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca è infine possibile rivolgersi all'IVASS - Istituto di Vigilanza delle Assicurazioni ([www.ivass.it](http://www.ivass.it)), se si è presentato reclamo alla Banca e si è insoddisfatti dell'esito o non si è ricevuto risposta entro i termini previsti dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19/5/2008, come successivamente modificato ed integrato.

Il funzionamento dei sistemi di risoluzione delle controversie sopra elencati e le relative modalità di presentazione dei ricorsi sono disponibili sul sito internet di ciascun Organismo, nonché presso le filiali e sul sito internet della Banca ([www.mps.it](http://www.mps.it)).

\*\*\*\*\*

Eventuali reclami relativi ad un contratto o servizio assicurativo nei confronti dell'Impresa di assicurazione o dell'Intermediario assicurativo con cui si entra in contatto, devono essere preliminarmente presentati per iscritto (posta, fax, email/PEC), avendo cura di indicare:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del reclamante;
- numero della polizza e nominativo del contraente;
- numero e data del sinistro al quale si fa riferimento;
- indicazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- ogni altra indicazione e documento utile per descrivere le circostanze.

ai seguenti recapiti:

AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.

all'Ufficio Gestione Reclami per iscritto (posta, fax, email/PEC):

mail: [reclami.danni@axa.it](mailto:reclami.danni@axa.it)

pec: [reclamiivassamad@legalmail.it](mailto:reclamiivassamad@legalmail.it)

posta: AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A. c.a Ufficio Gestione Reclami Via Aldo Fabrizi n. 9 - 00128 Roma

fax: +39 06 51 760 323

AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.

all'Ufficio Gestione Reclami per iscritto (posta, fax, email/PEC):

mail: [reclami.vita@axa.it](mailto:reclami.vita@axa.it)

pec: [reclamiivassamav@legalmail.it](mailto:reclamiivassamav@legalmail.it)

posta: AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A. c.a Ufficio Gestione Reclami Via Aldo Fabrizi n. 9 - 00128 Roma

fax: +39 06 51 760 323

AXA MPS Financial DAC

All'ufficio AXA MPS Financial DAC – per iscritto (posta, fax, email):

BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3 - [www.mps.it](http://www.mps.it)

Capitale Sociale: euro 10.328.618.260,14 alla data del 20.12.2017 - Codice Fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Siena 00884060526  
GRUPPO IVA MPS - Partita IVA 01483500524 - Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena - Codice Banca 1030.6 - Codice Gruppo 1030.6  
Iscritta all'Albo presso la Banca d'Italia al n. 5274 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

1 George's Quay Plaza, George's Quay  
Dublin D02 FV10 – Ireland  
Fax 00390236049170  
email: [reclami@axa-mpsfinancial.ie](mailto:reclami@axa-mpsfinancial.ie)

Euler Hermes S.A. (N.V.)  
Rappresentanza Generale per l'Italia  
Via Raffaello Matarazzo, 19 – 00139 Roma  
Funzione Compliance/Gestione Reclami,  
Fax: +39 06 87007597  
Email: [reclami@eulerhermes.com](mailto:reclami@eulerhermes.com)  
Responsabile Reclami Francesco Colecchia  
Tel: 00 39 06 87007.693  
Fax: 00 39 06 87007.597  
Email: [francesco.colecchia@eulerhermes.com](mailto:francesco.colecchia@eulerhermes.com)

Cardif Assicurazioni S.p.A.  
- mail: [reclami@cardif.com](mailto:reclami@cardif.com)  
- posta: Via Tolmezzo, 15 - 20132 Milano  
- fax 02.77224.265

Antonveneta Vita S.p.A. c/o Allianz S.p.A.  
Pronto Allianz – Servizio Clienti C.so Italia 23 - 20122 Milano  
Form dedicato alla presentazione di un reclamo disponibile sul sito [www.allianz.it](http://www.allianz.it) all'indirizzo  
<http://www.allianz.it/servizi/reclami>  
mail: [reclami@antonvenetavita.it](mailto:reclami@antonvenetavita.it)

#### Assistenza

Il numero verde 800 68 68 68 - Opzione 5 - è a disposizione dei Clienti per:

- informazioni sullo stato del reclamo
- informazioni preventive per ottenere chiarimenti o indicazioni sulle modalità di inoltro del reclamo

#### Generali Italia S.p.A.

Per iscritto a Tutela Cliente

- Generali Italia S.p.A. - Tutela Cliente – Via Leonida Bissolati, 23 – 00187 Roma;  
o al fax 06.84833004; o all'indirizzo e-mail [reclami.it@generali.com](mailto:reclami.it@generali.com)

Sarà cura delle Compagnie fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Ove applicabile, per eventuali reclami aventi ad oggetto il comportamento di un Agente piuttosto che di un collaboratore/dipendente di quest'ultimo, il termine di riscontro di cui sopra potrà essere sospeso per un periodo di 15 giorni, al fine di garantire il contraddittorio con l'intermediario di cui sopra e consentire allo stesso di effettuare le necessarie integrazioni istruttorie e di esprimere le proprie posizioni relativamente all'oggetto del reclamo così come previsto dalla normativa vigente. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, nella risposta verrà fornita una chiara spiegazione della posizione assunta sia dalla Compagnia che dall'Agente interessato in relazione al reclamo stesso ovvero della sua mancata risposta.

Qualora il reclamante non abbia ricevuto risposta oppure ritenga la stessa non soddisfacente, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può scrivere all'IVASS (Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma; fax 06.42.133.745 o 06.42.133.353, [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)) fornendo copia del reclamo già

inoltrato all'impresa ed il relativo riscontro anche utilizzando il modello presente nel sito dell'IVASS alla sezione "per il Consumatore - come presentare un reclamo".

Inoltre il reclamante può ricorrere ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, quali:

- **Conciliazione paritetica:** per controversie in materia di risarcimento danni R.C.A. la cui richiesta di risarcimento abbia un valore non superiore a € 15.000,00, sia stata formulata senza l'intervento di rappresentanti (avvocati, consulenti, infortunistiche) o di cessionari del credito e non sia stata riscontrata dalla Compagnia oppure sia stata respinta oppure sia stata seguita da un risarcimento ritenuto non soddisfacente.  
Per accedere alla procedura è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'Accordo Ania (indicate in apposito elenco su [www.ania.it](http://www.ania.it)), utilizzando il modulo di richiesta che si può scaricare dai siti internet delle stesse Associazioni dei Consumatori e dell'ANIA ed allegando copia della documentazione a sostegno della domanda.  
La Compagnia provvederà a rispondere entro 30 giorni dal giorno dell'attivazione.
- **Negoziazione assistita:** per controversie in materia di risarcimento danni R.C.A., le cui Parti convengono di cooperare per risolvere in via amichevole la questione tramite l'assistenza obbligatoria di avvocati iscritti all'Albo.  
Per attivare la procedura è necessario rivolgere alla Compagnia un invito a partecipare alla procedura, tramite Raccomandata con avviso di ricevimento o tramite Pec.  
Compagnia provvederà a rispondere all'invito entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.
- **Mediazione:** per controversie relative a contratti assicurativi e a diritti al risarcimento derivanti da responsabilità medica e sanitaria, le Parti, ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del d.lgs. n. 28/2010 sono tenute a tentare di risolvere la questione avanti un Organismo di Mediazione (compreso tra gli Enti o le persone fisiche abilitati, in quanto iscritti nel registro ufficiale del Ministero della Giustizia).  
Per attivare la procedura, il contraente, l'assicurato o il danneggiato dovranno rivolgersi ad un Organismo di Mediazione del luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia, che provvederà a trasmettere alla Compagnia la domanda di attivazione, con indicazione della data fissata per il primo incontro.  
La Compagnia provvederà a rispondere almeno 7 giorni lavorativi prima della data prevista per il primo incontro.
- **Arbitrato irrituale:** laddove espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Assicurazione, per controversie relative alla determinazione del valore del danno o alle conseguenze di natura medica di un sinistro, che verranno devolute ai consulenti tecnici nominati da ciascuna delle Parti.  
Per attivare la procedura è necessario comunicare alla Compagnia la volontà di dare avvio alla stessa.  
La Compagnia provvederà a dare riscontro al richiedente indicando il nominativo del proprio consulente tecnico e la Procedura seguirà le modalità espressamente indicate nella relativa previsione di Polizza.

Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami per i quali sia già stata interessata l'Autorità Giudiziaria.