



## **INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PRESSO BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA**

La presente comunicazione, 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 ed a quelle dettate dall'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – nel Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

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 possibile 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/centro specialistico di riferimento 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:

- ✓ 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 – Ufficio Reclami - Viale Pietro Toselli, 60 - 53100 Siena;
- ✓ consegna diretta presso la propria filiale/centro specialistico di riferimento.

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

- ✓ dati identificativi del cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio e, in caso di impresa, anche ragione sociale e partita iva);

- ✓ filiale di seguimiento della relazione commerciale;
- ✓ numero identificativo del rapporto (conto corrente o deposito titoli o altro rapporto);
- ✓ recapito telefonico e indirizzo email 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.

Per richieste di informazioni telefoniche in materia di reclami è necessario consultare la sezione "CONTATTI & FILIALI" del sito internet della Banca. Il servizio viene fornito secondo le tariffe praticate dal gestore di appartenenza del chiamante.

La Banca assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate, mediante l'impiego di personale specializzato e la risposta verrà fornita entro:

- **60 giorni di calendario per i reclami sui prodotti e servizi bancari e finanziari e servizi di investimento**, decorrenti dalla data di ricezione del reclamo;
- **45 giorni di calendario per i reclami sui servizi relativi all'intermediazione assicurativa**, decorrenti dalla data di ricezione del reclamo;
- **15 giorni lavorativi per i reclami sui servizi di pagamento**, decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

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.

Qualora le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti o non sia stato fornito riscontro nel termine previsto, il cliente - prima di adire l'Autorità Giudiziaria - 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

Tali sistemi non sostituiscono ma presuppongono 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 (cd. ADR):

- ABF [Arbitro Bancario Finanziario], istituito presso la Banca d'Italia, che decide limitatamente ad operazioni successive al 1° gennaio 2009 ed inerenti a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- ACF [Arbitro per le Controversie Finanziarie], istituito presso la Consob, che decide esclusivamente sulle controversie aventi ad oggetto la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e quelle oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie tra consumatori ed imprese sulla vendita di prodotti *on line*). Il diritto di ricorrere all'ACF è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nel contratto clausole di rinuncia o clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale;
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario - per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 - 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 precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

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.

A tal proposito, si ribadisce che l'ABF è competente esclusivamente per le materie attinenti alle operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre l'ACF opera in relazione alla prestazione dei soli servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, come specificato sopra.

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:

#### ABF

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

Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Roma  
Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Telefono: 06 47929235; Fax: 06 479294208  
E-mail: [roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [romasede@pec.bancaditalia.it](mailto:romasede@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Telefono: 02 72424246; Fax: 02 72424472  
E-mail: [milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [milano@pec.bancaditalia.it](mailto:milano@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Telefono: 081 7975350; Fax: 081 7975355  
E-mail: [napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [napoli@pec.bancaditalia.it](mailto:napoli@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Torino  
Via Arsenale, 8 – 10121 Torino  
Telefono: 011 5518590; Fax: 011 5518572  
E-mail: [torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [torino@pec.bancaditalia.it](mailto:torino@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna  
Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna  
Telefono: 051 6430120; Fax: 051 6430145  
E-mail: [bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [bologna@pec.bancaditalia.it](mailto:bologna@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Bari  
Corso Cavour, 4 – 70121 Bari  
Telefono: 080 5731510; Fax: 080 5731533  
E-mail: [bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [bari@pec.bancaditalia.it](mailto:bari@pec.bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo  
Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo  
Telefono: 091 6074310; Fax: 091 6074265  
E-mail: [palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [palermo@pec.bancaditalia.it](mailto:palermo@pec.bancaditalia.it)

#### ACF

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

Recapiti:

Ufficio di Segreteria Tecnica dell'ACF  
Via Giovanni Battista Martini, 3 - 00198 Roma  
Telefono: 06 8477850  
E-mail: [info.acf@consob.it](mailto:info.acf@consob.it)  
PEC: [acf@pec.consob.it](mailto:acf@pec.consob.it)

#### Conciliatore BancarioFinanziario

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

Recapiti:

Conciliatore BancarioFinanziario  
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**, la **Guida all'ACF (Brochure)** e il **Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario**, nei quali è disciplinato 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 desidera 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, la Guida all'ACF e il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario.

Nell'ambito dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie è inoltre disponibile la piattaforma europea ODR (*Online Dispute Resolution*), istituita dal Regolamento UE n. 524/2013 e finalizzata a facilitare la composizione di liti tra consumatori ed imprese, aventi ad oggetto la vendita di beni e la fornitura di servizi *on line*.

La piattaforma ODR è un sito *web* interattivo multilingue gestito dalla Commissione Europea, attraverso il quale consumatori ed imprese entrano in contatto per individuare, di comune accordo, un organismo ADR al quale demandare la soluzione della controversia.

Ulteriori informazioni sul funzionamento della procedura sono reperibili sul sito *web* della piattaforma (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>).

Per le contestazioni inerenti l'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca, inclusi i comportamenti tenuti dai propri dipendenti e collaboratori, è inoltre possibile rivolgersi all'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - dopo aver presentato reclamo alla Banca stessa ed essere insoddisfatti dell'esito o non aver ricevuto risposta entro il termine previsto dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19/5/2008, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario.

Le informazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la relativa modulistica sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

E' infine possibile presentare esposti alla Banca d'Italia - in materia di servizi bancari e finanziari - e alla Consob - in tema di prestazione dei servizi di investimento ai sensi della disciplina Mifid -, con le modalità riportate nei rispettivi siti internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.consob.it](http://www.consob.it).

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

Spett.  
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA  
Ufficio Reclami  
Viale Pietro Toselli, 60  
53100 SIENA  
e.mail: [reclami@mps.it](mailto:reclami@mps.it)  
PEC: [customercare@postacert.gruppo.mps.it](mailto:customercare@postacert.gruppo.mps.it)

Il/La sottoscritto/a .....

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

Codice Fiscale/Partita IVA.....

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 determinati servizi connessi alla gestione del reclamo. 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 riscontro ai seguenti recapiti:

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

Presso la suddetta funzione è, inoltre, disponibile l'elenco completo ed aggiornato degli altri Responsabili, interni ed esterni, 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.....