

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO (UE) 679/2016 -
"REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI", in seguito GDPR.**

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (nel prosieguo anche la Banca) in qualità di Titolare del trattamento, Le fornisce la presente informativa in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Fonte dei dati personali

I dati personali, consistenti a titolo esemplificativo in dati anagrafici, di residenza, di contatto, dati riferiti ad eventuali rapporti instaurati presso la Banca, ecc., sono da Lei forniti oralmente agli interlocutori della Banca, ovvero comunicati tramite i canali web e social della Banca, anche mediante la trasmissione, mediante posta ordinaria o certificata, di eventuali documenti a supporto dei fatti oggetto di lamentela.

Può accadere che, nell'ambito della gestione della lamentela, la Banca acquisisca anche dati definiti "**particolari**" ai sensi del GDPR - perché da essi possono desumersi l'eventuale Sua appartenenza ad associazioni di sindacati o partiti politici, notizie sul Suo stato di salute, la Sua origine razziale o etnica, ovvero informazioni di natura giudiziaria a Lei riferite - in quanto da Lei eventualmente riportati nei documenti o nelle comunicazioni concernenti la lamentela. Al riguardo, Le precisiamo che dette informazioni verranno trattate esclusivamente per le finalità inerenti alla gestione del reclamo stesso e previa Sua manifestazione di consenso, da rilasciare nell'apposita sezione in calce alla presente informativa.

2. Finalità del trattamento dei dati

I Suoi dati personali sono utilizzati dalla Banca esclusivamente per le seguenti finalità:

- a) gestione ed evasione delle lamentele o delle segnalazioni inoltrate alla Banca. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, tuttavia, un eventuale rifiuto a fornirli (anche parzialmente), può determinare per la Banca l'impossibilità di gestire al meglio ed evadere in tempi brevi la lamentela trasmessa. Al riguardo Le precisiamo che non è necessaria l'acquisizione del Suo consenso, dal momento che la base giuridica che ne legittima il trattamento da parte della Banca è il legittimo interesse a disporre dei dati al fine della gestione della lamentela o della segnalazione da Lei trasmessa alla Banca. Fanno eccezione i dati definiti "particolari" in relazione ai quali, come sopra precisato, Le chiediamo di manifestare la Sua volontà per il relativo trattamento;
- b) proposta di un questionario da sottoporLe alla chiusura della lamentela, al fine di poter rilevare la Sua soddisfazione nella gestione della lamentela e, conseguentemente poter valutare il gradimento in merito al servizio offerto. In relazione a tale trattamento, che non prevede l'utilizzo dei dati definiti "particolari", stante l'adesione volontaria e facoltativa alla compilazione di detto questionario, la base giuridica che legittima il trattamento dei dati è il legittimo interesse della Banca a conoscere l'opinione del soggetto che avanza la lamentela al fine di apportare dei miglioramenti nella gestione/evasione delle lamentele ricevute. Avverso detto trattamento l'interessato può esercitare il diritto di opposizione nei limiti di quanto previsto dall'art 21 del GDPR, scrivendo ai recapiti indicati al successivo punto 6 Diritti dell'interessato.



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

3. Modalità di trattamento dei dati

I Suoi dati sono trattati con strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle suddette finalità, in modo da garantirne la sicurezza e riservatezza.

4. Categorie di soggetti a cui i dati possono essere comunicati

La Banca può comunicare i dati ad altre aziende del Gruppo Monte Paschi o comunque ad esse collegate, ovvero ad eventuali società terze di cui la Banca può avvalersi per trattamenti correlati a quelli effettuati dalla medesima con riferimento alla gestione delle richieste e/o delle lamenti. Dette società possono utilizzare i dati ricevuti in qualità di Titolari o come Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Inoltre, possono venire a conoscenza dei dati in qualità di persone autorizzate al trattamento sotto l'autorità diretta del Titolare, i dipendenti della Banca o di altre aziende, anche terze al Gruppo Monte Paschi che, relativamente allo svolgimento delle mansioni loro attribuite, hanno necessità di accedere e trattare i dati.

5. Tempo di conservazione dei dati

I Suoi dati vengono conservati per un periodo di 36 mesi dalla loro raccolta, trascorso il quale vengono cancellati, salvo un diverso termine eventualmente stabilito dalla legge per la relativa conservazione o qualora sia necessario conservarli per esigenze di tutela dei diritti del Titolare.

6. Diritti dell'interessato

In relazione alle finalità del trattamento, Le è riconosciuto l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR, in particolare il diritto di:

- **accesso**, ovvero di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, di conoscerne l'origine, nonché la logica e le finalità su cui si basa il trattamento, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati possono essere comunicati, la determinazione del periodo di conservazione qualora sia possibile definirlo;
- **rettifica** dei dati inesatti;
- **cancellazione** (c.d. diritto all'oblio), nel caso in cui i dati non siano più necessari rispetto alle finalità della raccolta e successivo trattamento, ovvero nel caso in cui l'interessato abbia revocato il consenso al trattamento (laddove detto consenso sia previsto come facoltativo ovvero non sussista altro fondamento giuridico per il trattamento);
- **limitazione**, il diritto di ottenere da parte della Banca la limitazione dell'accesso ai dati personali da parte di tutti i soggetti che hanno un contratto di servizio ovvero un contratto di lavoro con la Banca. In alcuni casi la Banca si riserva di consentire l'accesso ad un ristretto numero di persone allo scopo di garantire comunque la sicurezza, l'integrità e la correttezza dei suddetti dati;
- **portabilità**, il diritto di ricevere in un formato strutturato e di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che riguardano l'interessato, con possibilità di trasmetterli ad un altro Titolare. Tale diritto non si applica ai trattamenti non automatizzati (ad esempio, archivi o registri cartacei); inoltre, sono oggetto di portabilità solo i dati trattati con il consenso dell'interessato e solo se i dati sono stati forniti dall'interessato medesimo;
- **opposizione**, cioè il diritto di opporsi al trattamento per motivi connessi alla proposizione del questionario di gradimento, come indicato al punto 2. b della presente informativa;
- **reclamo** da inviare al Garante per la Protezione dei dati personali, piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma (garante@gpdp.it; telefono + 39 06 69677.1; fax + 39 06 69677.3785).

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra potrà rivolgersi direttamente alla filiale presso la quale sono intrattenuti i rapporti e/o viene richiesta l'esecuzione di operazioni o la prestazione di servizi, ovvero allo Staff DPO e Conformità Privacy, Via A. Moro 11/13 - 53100 Siena (fax + 39 0577 296520; e-mail: privacy@mps.it). Presso tale Funzione è disponibile l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili, interni ed esterni alla Banca.

7. Titolare e Responsabile del trattamento dei dati

Titolare del trattamento è la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con sede a Siena in Piazza Salimbeni n. 3.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (o, Data Protection Officer-DPO) è il Responsabile pro tempore dello Staff DPO e Conformità Privacy, contattabile ai suddetti recapiti, a cui l'interessato può rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei propri dati personali e per l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR.

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.

Manifestazione di consenso al trattamento dei dati definiti "particolari".

Preso atto di quanto previsto nell'informativa con riferimento al trattamento dei dati definiti "particolari", il sottoscritto

presta il consenso

nega il consenso

al trattamento di tali dati, consapevole che l'eventuale diniego obbliga la Banca a non trattare tali dati e questa circostanza può determinare la difficoltà o l'impossibilità di gestire la lamentela.

N.B. La manifestazione del consenso al trattamento dei dati "particolari" verrà raccolto mediante lo stesso canale utilizzato per la proposizione della lamentela (ad esempio, telefonata al numero dedicato, presentazione della lamentela in filiale, ecc.)