Modulo tipo per il ricorso all’Ufficio Reclami della Banca:

Spett.

BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA

Ufficio Reclami

Piazza Salimbeni, 3 53100 SIENA

email: reclami@mps.it

PEC: 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 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 mediante il presente modulo, ovvero con la consegna di eventuale documentazione allegata. Può accadere che, nell’ambito della gestione del reclamo, 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 il reclamo. 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.

1. **Finalità del trattamento dei dati**

I Suoi dati personali sono utilizzati dalla Banca esclusivamente per gli adempimenti connessi alla presentazione e successiva gestione del reclamo. 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. Per tale finalità la base giuridica che ne legittima il trattamento è il legittimo interesse della Banca, avverso il quale è esercitabile il diritto di opposizione nei limiti di quanto previsto dall’art. 21 del GDPR.

**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 dei reclami. 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 dieci più uno anni dalla chiusura della pratica, 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 Sua situazione particolare;

• 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 Advisory Privacy, Via A. Moro 11/13 - 53100 Siena (fax +39 0577 296520; e-mail: privacy@mps.it).

**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 Advisory 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: responsabileprotezionedeidati@postacert.gruppo.mps.it (posta certificata) o responsabileprotezionedati@mps.it (posta ordinaria).

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 il reclamo.

Data e firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_