

## MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. Informativa sulle Modalità di Trattamento dei reclami della clientela

*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 MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. (di seguito "la Banca"), 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 la sede e i locali aperti al pubblico della Banca e sul sito internet della Banca stessa.*

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, nel Codice Etico del Gruppo nonché nel Codice di Comportamento di MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., 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 della specificità, della complessità e del numero di operazioni poste in essere dalla Banca, è possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente siano disattese, generando insoddisfazione per chi crede 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 struttura di seguimiento della Banca segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali modalità per porvi rimedio.

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 Compliance della Banca, con le seguenti modalità:

- posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Compliance presso MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A, Via Panciatichi, 48 - 50127- Firenze;
- posta elettronica, all'indirizzo e.mail: [reclami@mpscapitalservices.it](mailto:reclami@mpscapitalservices.it);
- posta elettronica certificata, all'indirizzo e.mail: [reclamimpdcs@postacert.gruppo.mps.it](mailto:reclamimpdcs@postacert.gruppo.mps.it);
- fax al seguente numero: 055/240826 - attenzione Ufficio Compliance;
- consegna diretta presso le strutture della Banca.

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

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del cliente;
- la struttura di seguimiento;
- numero identificativo del rapporto (es. estremi del finanziamento, ecc.);
- 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 esistente a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

E' a disposizione della clientela un numero telefonico al quale rivolgere eventuali richieste di informazioni (055/24981). 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 venga svolta, entro trenta giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate, 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 la presentazione del reclamo non riesca a consentire la completa soddisfazione delle richieste avanzate dal 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 può costituire in alcuni casi 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;
- 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, competente per le operazioni inerenti sia i servizi bancari che i servizi di investimento.

Si evidenzia inoltre che, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 4 Marzo 2010 n. 28 e successive modifiche, prima di poter adire l'autorità giudiziaria in materia di contratti bancari e finanziari, è obbligatorio esperire il procedimento di mediazione, che potrà essere promosso presso i suddetti organismi (ABF, ACF e Conciliatore BancarioFinanziario) oppure presso organismi diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia, purché precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Nell'ipotesi in cui si intenda proporre ricorso ad uno dei suddetti sistemi, è essenziale che il cliente 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'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:

Per l'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:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Telefono: 02 72424246 - Fax: 02 72424472  
E-mail:

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Telefono: 081 7975350 - Fax: 081 7975355  
E-mail:



# MPS

CAPITAL SERVICES  
GRUPPOMONTEPASCHI

[roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC:  
[romasede@pec.bancaditalia.it](mailto:romasede@pec.bancaditalia.it)

[milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC:  
[milano@pec.bancaditalia.it](mailto:milano@pec.bancaditalia.it)

[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)

Per l'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)

Per il 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) ed 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 la sede o i locali aperti al pubblico della Banca, al cui interno sono peraltro messi a disposizione dei clienti, su supporto cartaceo, asportabili gratuitamente, i documenti obbligatori ai sensi della normativa sulla trasparenza vigente.

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 per la presentazione di un Reclamo alla Banca:

Spett.

**Banca MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A.**

Ufficio Compliance

Via Panciatichi, 48 - 50127 Firenze

e-mail: [reclami@mpscapitalservices.it](mailto:reclami@mpscapitalservices.it)

PEC: [reclamimpsc@postacert.gruppo.mps.it](mailto:reclamimpsc@postacert.gruppo.mps.it)

Io sottoscritto /a

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

oppure

Ragione

Sociale:

\_\_\_\_\_

Via e n. : \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

CAP: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

*(al fine di accelerare l'analisi, se possibile la preghiamo di fornire anche le seguenti informazioni a Lei relative)*

Numero Rapporto:

\_\_\_\_\_

intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Segue →

## Modulo per la presentazione di un Reclamo alla Banca

Allega inoltre (*elenco degli allegati*):

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma (*del reclamante*):

---

**MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A.**

Ufficio Compliance

Via Panciatichi, 48 - 50127 Firenze

Tel. 055 24981

Fax 055 240826

e-mail: [reclami@mpscapitalservices.it](mailto:reclami@mpscapitalservices.it)

PEC: [reclamimpscs@postacert.gruppo.mps.it](mailto:reclamimpscs@postacert.gruppo.mps.it)

**N.B.** in caso di trasmissione via posta ordinaria presentare in busta chiusa.