

**INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA
PRESSO
MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.P.A.**

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 alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia.

Il documento è disponibile presso la sede ed i locali aperti al pubblico della Banca 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.

È 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 della specificità, della complessità e del numero di operazioni poste in essere 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 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 e gli eventuali allegati al Settore Legale, Societario e Reclami (*Funzione preposta alla trattazione dei Reclami*) della Banca, con le seguenti modalità:

- posta ordinaria, meglio se tramite raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a **MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. – Settore Legale, Societario e Reclami – (Funzione Reclami)** - Via Panciatichi, 48 - 50127- Firenze;
- posta elettronica, all'indirizzo: reclami@mpscapitalservices.it;
- posta elettronica certificata, all'indirizzo: reclamimpscs@postacert.gruppo.mps.it;
- con raccomandata a mano consegnata presso le strutture della Banca, che lo inoltreranno alla *Funzione Reclami*;
- modulo *on line* presente sul sito internet della Banca.

MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.P.A.

Sede Legale: Via Leone Pancaldo n. 4, - 50127 FIRENZE - Direzione Generale: Via Panciatichi, 48 - 50127 FIRENZE - www.mpscapitalservices.it - Tel. 055.24981 Fax 055.240826 Capitale sociale Euro 1.517.076.384,31 i.v., Codice Fiscale e N. Iscr. Reg. Imp. di Firenze 00816350482, GRUPPO IVA MPS - Partita IVA 01483500524, Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., appartenente al Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena - Codice ABI Banca 10643.5 - Codice ABI Gruppo 1030.6 - Aderente al Codice di comportamento del settore bancario e finanziario - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia - Iscritta all'Albo delle Banche della Banca d'Italia n. 4770.

Al cliente che presenta reclamo tramite posta elettronica ordinaria, posta ordinaria cartacea, oppure mediante il modulo on line, viene comunicata l'avvenuta "presa in carico" mediante posta elettronica o posta ordinaria; per le istanze rivenienti dagli altri canali (es.: posta elettronica certificata, ecc.) si ritiene che il cliente sia già stato informato in proposito (es.: per la certezza di consegna assicurata dalla posta elettronica certificata oppure per l'avvenuta interlocuzione col personale delle Strutture Distributive, che restituisce al cliente copia del reclamo controfirmata e datata).

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);
- struttura della Banca di seguito della relazione;
- numero identificativo del rapporto (es. estremi del finanziamento, ecc.);
- recapito telefonico e indirizzo e-mail 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.

La Banca assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e 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.

La trattazione del reclamo è affidata alla Funzione Reclami la cui collocazione organizzativa ne assicura l'indipendenza rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti/servizi, in modo da consentire analisi imparziali della contestazione ricevuta dal cliente e garantire l'assunzione di decisioni obiettive ed equilibrate sull'esito del reclamo; tali decisioni non devono essere condizionate dalle strutture commerciali.

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 Bancario Finanziario – 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 presso la sede ed i locali aperti al pubblico 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

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

PEC: 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

PEC: 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

PEC: 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
PEC: 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
PEC: 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
PEC: 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
PEC: palermo@pec.bancaditalia.it

ACF

Sito internet: 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
PEC: acf@pec.consob.it

Conciliatore BancarioFinanziario

Sito internet: www.conciliatorebancario.it
Recapiti:
Conciliatore BancarioFinanziario
Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma
Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482250
E-mail: 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 desideri può richiedere eventuali chiarimenti direttamente presso gli uffici 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.

È 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 e www.consob.it

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

MPS CAPITALE SERVICES BANCA PER LE IMPRESE 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 personalmente forniti mediante la compilazione dell'apposito format per la presentazione del reclamo, ovvero sono contenuti nella documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione, trasmessa per posta ordinata, posta certificata, email, ai recapiti indicati dalla Banca presso i quali indirizzare reclami o segnalazioni di qualsivoglia natura.

Può accadere che 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 la gestione del reclamo stesso.

2. Finalità del trattamento dei dati

I Suoi dati personali sono utilizzati dalla Banca esclusivamente per la **gestione ed evasione dei reclami 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 il reclamo trasmesso. Al riguardo Le precisiamo che non è necessaria l'acquisizione del Suo consenso al trattamento dei dati forniti, poiché la base giuridica che ne legittima il trattamento da parte della Banca è la necessità di disporre dei dati al fine della gestione del reclamo o segnalazione da Lei trasmessa alla Banca.

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 si può avvalere per trattamenti correlati a quelli effettuati dalla medesima con riferimento alla gestione delle richieste e/o 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 il tempo strettamente necessario all'adempimento delle finalità per cui sono stati raccolti, nel rispetto dei termini prescrizionali o dei diversi termini eventualmente stabiliti dalla legge per la relativa conservazione o, per un tempo maggiore, nel caso in cui 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 di Monte Citorio n. 121 – 00186 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 agli Uffici della Banca, ovvero allo **Staff DPO e Conformità Privacy** di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., 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 MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.P.A. con sede a Firenze in Via Leone Pancaldo n. 4.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (o, Data Protection Officer-DPO) è il **Responsabile pro tempore dello Staff DPO e Conformità Privacy di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con sede a Siena in Piazza Salimbeni n. 3**, contattabile ai seguenti 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);
- responsabileprotezionedeidati@mps.it (e-mail ordinaria).