

Banca MPS LEASING & FACTORING Spa

Trattazione dei reclami della clientela

La presente “policy”, volta ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo dalla Banca MPS Leasing & Factoring Spa, anche al fine di ottemperare alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia. Il documento è disponibile presso tutte le strutture 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 sempre 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 filiale di seguimiento, 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 Reclami della Banca, con le seguenti modalità:

- ✓ posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso MPS Leasing & Factoring Spa, Staff Auditing, via Aldo Moro, 11/13, 53100 - Siena;
- ✓ posta elettronica, all'indirizzo e.mail: ufficio.reclami@mpsflf.it
- ✓ fax, al seguente numero 0577 296307

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

- ✓ dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio) del cliente;
- ✓ filiale di seguimiento;
- ✓ numero identificativo del rapporto (contratto di leasing o di factoring);
- ✓ 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.

Allegato - [Modulo tipo per il ricorso all'Ufficio Reclami della Banca](#)

Sono a disposizione della clientela dei numeri telefonici dedicati ai quali rivolgere eventuali richieste di informazioni (0577/296261 - 293565 - 296253). 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 verrà 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 costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.

La Banca MPS Leasing & Factoring Spa aderisce all'ABF [Arbitro Bancario Finanziario], sistema di risoluzione istituito presso la Banca d'Italia.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dell'ABF è possibile visitare il relativo sito internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

Sito internet: www.arbitrobancariofinanziario.it/

Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma

Telefono: 06 4792 9235; Fax: 06 4792 94208

E-mail: roma.sede.segtecnic@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti)

[Le Segreterie tecniche dei Collegi di Milano e di Napoli dell'ABF entreranno in funzione in una fase successiva. Al riguardo è consigliabile consultare il suddetto sito internet]

E' possibile, inoltre, scaricare dal sito internet della Banca in formato PDF, la **Guida pratica all'ABF** o richiedere eventuali chiarimenti direttamente presso le filiali della Banca MPS L&F, al cui interno è peraltro messa a disposizione dei clienti, su supporto cartaceo, asportabile gratuitamente, la suddetta Guida all'ABF.

Arbitro Bancario Finanziario

[Guida pratica e modulo
Pieghevole](#)