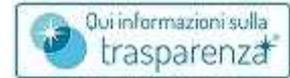




Utilizziamo cookie tecnici e di profilazione (anche di terze parti) per migliorare la tua esperienza su questo sito. Continuando la navigazione accetti l'utilizzo dei cookie; in alternativa, leggi l'[Informativa Estesa](#) e scopri come disabilitarli.



www.mpslf.it



Informativa sulle modalità di trattamento dei reclami della clientela presso MPS L&F

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 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, Ufficio Affari Generali, Legale e Progetti, via Aldo Moro, 11/13, 53100 - Siena;
- posta elettronica, all'indirizzo e.mail: ufficio.reclami@mpslf.it
- fax, al seguente numero 0577 299000

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 o Agente presentatore;
- numero identificativo del rapporto (contratto di leasing, rapporto di factoring);
- recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Società 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 dedicato al quale rivolgere eventuali richieste di informazioni (0577/293565). 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 del chiamante.

La Società 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.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Società 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 Società 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 ai seguenti sistemi di risoluzione delle controversie:

- ABF (Arbitro Bancario Finanziario), istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario/Finanziario, oppure, previo accordo delle parti, ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

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

ABF - Arbitro BancarioFinanziario

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.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: romasede@pec.bancaditalia.it

Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano

Telefono: 02 7242 4246; Fax: 02 7242 4472

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 7975 350; Fax: 081 7975 355

E-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: napoli@pec.bancaditalia.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

E' possibile, inoltre, scaricare dal sito internet della Società, in formato PDF, la **Guida pratica all'ABF** e il **Regolamento**

del Conciliatore BancarioFinanziario, nei quali sono disciplinati 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, infine, può 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 e il suddetto Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario..

Siena, dicembre 2016

[Guida pratica e modulo](#)

[Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario](#)

MPS Leasing Factoring P.I. 01073170522

GRUPPOMONTEPASCHI