

➤ **Definizione di Reclamo**

Banca d'Italia definisce quale Reclamo ogni contestazione scritta (es. lettera, fax, e-mail) di un comportamento anche omissivo dell'intermediario a quest'ultimo indirizzata da un Cliente (Disposizioni sulla trasparenza) e qualifica come Cliente "il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera Cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di Cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale" ("*Disposizioni sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" di Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche ed integrazioni).

➤ **Come sporgere Reclamo**

Il Cliente può presentare Reclamo all'Ufficio Reclami di MBFACTA S.p.A. mediante:

- ✓ posta indirizzata a MBFACTA S.p.A., via Siusi 7, 20123 Milano;
- ✓ e-mail: [reclamifactoring@mbfacta.it](mailto:reclamifactoring@mbfacta.it);
- ✓ PEC: [mbfacta@pec.mbfacta.it](mailto:mbfacta@pec.mbfacta.it)

➤ **Gestione del Reclamo**

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni ai Reclami.

Se il Reclamo sarà ritenuto fondato, MBFACTA S.p.A. lo comunicherà in forma scritta al Cliente, precisando i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione del problema segnalato.

In caso contrario, se l'intermediario riterrà il Reclamo infondato, esporrà le ragioni del mancato accoglimento.

➤ **Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente, in assenza di risposta entro i termini previsti ovvero se insoddisfatto dell'esito del Reclamo, prima di adire la competente Autorità Giudiziaria, potrà ricorrere ai seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF): per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure scaricare la Guida ABF presente in codesta sezione alla voce "Guide".
- Conciliatore Bancario Finanziario: per sapere come rivolgersi al Conciliatore consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

➤ **Organismi di Mediazione**

Ai sensi del Decreto Legislativo "*Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali*" del 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche ed aggiornamenti, il Cliente e l'intermediario possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (iscritto al n. 3 nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia). Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).
- ad uno degli organismi iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Al riguardo, si specifica che il ricorso presentato all'ABF costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale ai sensi dell'art. 5 del suddetto D. Lgs. n. 28/2010.