



## SISTEMA QUALITÀ – GESTIONE RECLAMI

### 1. Ambito di applicazione

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da MPF S.p.A. (di seguito MPF) per un'efficace gestione dei reclami ricevuti.

### 2. Obiettivi

MPF adotta la seguente procedura interna per:

- Assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- Garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- Garantire il rispetto delle indicazioni della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, cui MPF è dotata, con particolare riguardo alle prescrizioni previste al paragrafo 5 del Manuale per la QUALITÀ'.

### 3. Principi generali e definizioni

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

#### Principi Generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

- **Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;
- **Tempestività:** MPF garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile;
- **Trasparenza:** devono sempre essere rese note all'Utente le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti. Deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;
- **Chiarezza:** nelle risposte indirizzate agli Utenti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da MPF;
- **Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta di MPF è improntata alla massima correttezza nei confronti degli Utenti e dei terzi in genere;
- **Conoscenza:** MPF assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- **Gratuità:** MPF garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

#### Definizioni

Per **reclamo** si intende: "ogni atto con cui un "Utente" chiaramente identificabile, contesta a MPF, ritenendola direttamente responsabile, un comportamento illecito o un'omissione ovvero mette in evidenza l'espressione di malcontento, d'insoddisfazione, di protesta per un torto o un danno subito riconducibili alle procedure di MPF e comunque in via generale all'attività della MPF".

Per **"registro reclami"** si intende lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna ed esterna.

Per **"Utente"** si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con MPF (Cliente, Consumatore, Terzo in genere) nonché qualsiasi soggetto che intende entrare in relazione con MPF.



#### 4. Descrizione delle Fasi

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo;
- Registrazione nel registro reclami;
- Istruttoria del reclamo;
- Risoluzione del reclamo.

Le suddette fasi possono differire parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.

#### 5. Ricezione del reclamo

I reclami, per poter essere gestiti all'interno della presente procedura ed essere trattati secondo le modalità riportate, devono essere formulati per iscritto attraverso una delle seguenti modalità:

- a. Compilando il modulo online disponibile sul sito MPF al seguente [link](#);
- b. Inviando una e-mail all'indirizzo [customercare@mpf.it](mailto:customercare@mpf.it);
- c. Brevi manu direttamente c/o gli uffici di MPF S.p.A. in via Cesare Cantù, 30 – Cinisello Balsamo (MI)

In caso di segnalazione effettuata tramite il form sul sito o via mail, verrà comunicato all'utente l'avvenuta presa in carico della segnalazione all'indirizzo e-mail indicato nella richiesta. In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la risorsa MPF che riceve il reclamo farà compilare e controfirmare all'utente il modulo di reclamo e quello di avvenuta ricezione dello stesso.

#### 6. Registrazione nel registro reclami

Il **Responsabile della Qualità** è responsabile della gestione del Registro reclami, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1. I dati generali del reclamo:
  - a. Codice progressivo per anno
  - b. Data di ricezione in MPF
  - c. Data di chiusura definitiva
2. I dati del soggetto che ha inviato il reclamo:
  - a. Nome e cognome/denominazione
  - b. Contatto del Mittente del Reclamo (telefono, fax o e-mail)
  - c. Natura della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni)
3. I dati della risorsa che ha gestito il reclamo
4. L'esito del reclamo:
  - a. Le motivazioni di accettazione/rigetto del reclamo;
  - b. L'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato);

#### 7. Gestione Operativa del reclamo

Di seguito vengono descritte le fasi operative in cui si sviluppa la gestione di un reclamo.

##### 7.1. *Acquisizione del reclamo*

L'utente formula il reclamo secondo le modalità di cui al punto 5 (Ricezione del reclamo).

##### 7.2. *Qualificazione*

Viene qualificata come reclamo qualsiasi comunicazione avente i requisiti indicati al punto 3 (Principi Generali e Definizioni).

##### 7.3. *Compilazione del registro reclami*

Il **Responsabile della Qualità** ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito registro.

Al termine della compilazione, il **Responsabile della Qualità** provvede tempestivamente a notificare il reclamo al **Responsabile di Business Unit** identificato nella matrice del Registro Reclami.

#### 7.4. Azioni e Notifiche

Viene rilevato il reclamo nel Registro Reclami e viene assegnato il numero progressivo di registrazione.  
Viene inviata al mittente del reclamo la comunicazione di attivazione della procedura di gestione dello stesso.

#### 7.5. Istruttoria

Il **Responsabile di Business Unit** verifica le motivazioni del reclamo sulla base della documentazione ricevuta e successivamente produce una relazione conclusiva nella quale:

- a. Esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza
- b. Nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo
- c. Indica l'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato)
- d. Predispose la risposta definitiva da trasmettere al reclamante

La risposta contiene almeno:

- a. **Se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che MPF si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b. **Se il reclamo è ritenuto infondato**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

La relazione conclusiva viene trasmessa al **Responsabile della Qualità** per l'aggiornamento del Registro Reclami.

In ogni caso l'esito dell'istruttoria del reclamo viene notificato con comunicazione conclusiva inoltrata al Mittente del reclamo.

### 8. Reportistica dei reclami trattati

MPF, consapevole della opportunità che i terzi siano adeguatamente informati sulle modalità con le quali i reclami da essi presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione del sistema di cui al presente Regolamento attraverso il Sito Istituzionale.

Annualmente il Responsabile della Qualità presenta al Consiglio di Amministrazione una relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.