



TOSCANO MUTUI

RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI

**RENDICONTO SULLE ATTIVITA' DI GESTIONE DEI
RECLAMI SVOLTE NEL 2018**

SOMMARIO

1 Premessa 3

2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2018..... 4

3 Conclusioni 4

1 Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami è redatto in ottemperanza alle disposizioni Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i. le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico sul sito internet istituzionale, da parte degli intermediari creditizi, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati.

Toscano Mutui individua nella correttezza e trasparenza nei confronti della propria clientela uno dei fattori strategici di successo per conseguire i propri obiettivi e attraverso l'adozione di idonee procedure è in grado di garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Nonostante l'impegno quotidiano volto a operare secondo principi di massima trasparenza e correttezza nei confronti dei clienti, può accadere che in alcuni casi le aspettative degli stessi non siano sempre pienamente soddisfatte.

In questi casi, è fondamentale per Toscano Mutui individuare e rimuovere le cause che hanno provocato l'insoddisfazione dei clienti, con l'obiettivo di venire incontro alle esigenze del cliente stesso e di porre in essere le azioni necessarie per migliorare il servizio reso e rendere più efficienti le procedure aziendali.

In quest'ottica, Toscano Mutui ha redatto una Procedura interna sulla gestione dei Reclami della clientela, che descrive le modalità e i tempi di gestione delle lamentele espresse e le modalità di adempimento alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di Reclami.

L'Ufficio Reclami risponde ai reclami in tema di servizi offerti entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Il presente documento viene redatto alla fine delle attività svolte dal Responsabile Ufficio Reclami nel corso dell'anno 2018 e sottoposto all'approvazione dell'Amministratore Unico. Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle citate Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 e successive modificazioni e integrazioni "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso del 2018, tracciata nel registro dei reclami gestito dall'apposita funzione aziendale.

2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2018

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2018.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018 è stato pari a 2.

Il basso numero di reclami (2), il contenuto e le risultanze confermano che l'attività di Toscano Mutui gode di un vasto consenso da parte della clientela e che le procedure interne risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nelle tabelle di seguito.

| Reclami pervenuti | Numero |
|-----------------------|----------|
| I SEMESTRE | / |
| II SEMESTRE | 2 |
| Totale Reclami | 2 |

| Motivazione del reclamo | Numero |
|-----------------------------------|----------|
| Rispetto tempi /condizioni | 2 |
| Qualità della Consulenza/Servizio | 0 |
| Compliance/Trasparenza | 0 |
| Mediazione Usuraria | 0 |
| Altre problematiche | 0 |
| Totale Reclami | 2 |

| Esito del reclamo | Numero |
|--------------------------------|----------|
| Accolto o parzialmente accolto | 0 |
| Non accolto | 2 |
| Totale Reclami | 2 |

3 Conclusioni

Dalle attività dell'anno 2018 sono state apportati i dovuti aggiustamenti sulle procedure aziendali.

Le funzioni aziendali sono state altresì messe a conoscenza dei gap riscontrati e sono state attuate specifiche iniziative formative al fine di colmarli.