



**TOSCANO MUTUI**

**RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI**

---

**RENDICONTO SULLE ATTIVITA' DI GESTIONE DEI  
RECLAMI SVOLTE NEL 2023**

---

## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Conclusioni.....</b>	<b>5</b>

## **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 realizzare 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 esposte 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 2023 e sottoposto all'approvazione dell'organo amministrativo. 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 2023, tracciata nel registro dei reclami gestito dall'apposita funzione aziendale.

## 2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2023 è stato pari a 1.

Il reclamo è stato esaminato e parzialmente accolto (si è proceduto al parziale rimborso delle provvigioni pagate dal cliente).

Il ridotto numero di reclami ufficiali conferma 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	2021	2022	2023
I SEMESTRE	0	2	0
II SEMESTRE	0	0	1
<b>Totale Reclami</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Motivazione del reclamo	2021	2022	2023
Rispetto tempi /condizioni	0	1	0
Qualità della Consulenza/Servizio	0	1	0
Compliance/Trasparenza	0	0	0
Compensi di mediazione	0	0	1
Altre problematiche	0	0	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Esito del reclamo	2021	2022	2023
Accolto o parzialmente accolto	0	2	1
Non accolto	0	0	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 3 Conclusioni

Le funzioni aziendali sono state messe a conoscenza dei risultati ed il rendiconto è stato pubblicato sul sito aziendale.

Si fa presente che, nel corso dell'ispezione audit effettuata da I.FI.VE.R. Spa, è stata evidenziata una possibile incompatibilità e/o conflitto di interessi nel fatto di aver attribuito il ruolo di responsabile della gestione dei reclami alla medesima figura che ricopre il ruolo di responsabile dei controlli di secondo livello (compliance e risk management); si è provveduto, pertanto, con decorrenza dalla data del presente documento, alla nomina di un nuovo responsabile della gestione dei reclami nella persona del Dott. Luigi Tamborrino.

Roma, lì 16/02/2024

Il responsabile  
Luigi Tamborrino

