

**TOSCANO MUTUI**

**RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI**

---

**RENDICONTO SULLE ATTIVITA' DI GESTIONE DEI  
RECLAMI SVOLTE NEL 2024**

---

## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2024.....</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 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 2024 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 2024, tracciata nel registro dei reclami gestito dall'apposita funzione aziendale.

## 2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2024

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2024 è stato pari a 0.

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	2022	2023	2024
I SEMESTRE	2	0	0
II SEMESTRE	0	1	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Motivazione del reclamo	2022	2023	2024
Rispetto tempi /condizioni	1	0	0
Qualità della Consulenza/Servizio	1	0	0
Compliance/Trasparenza	0	0	0
Compensi di mediazione	0	1	0
Altre problematiche	0	0	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Esito del reclamo	2022	2023	2024
Accolto o parzialmente accolto	2	1	0
Non accolto	0	0	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 3 Conclusioni

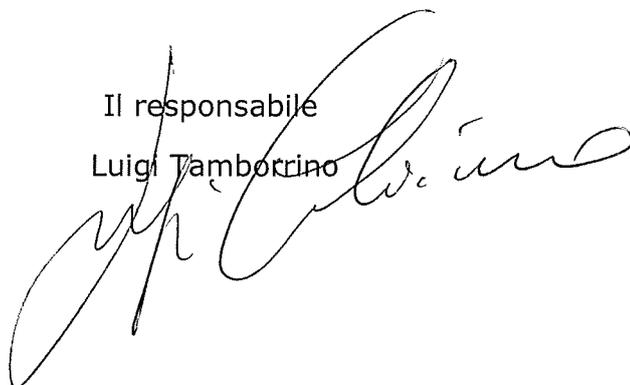
Le funzioni aziendali sono state messe a conoscenza dei risultati ed il rendiconto è stato pubblicato sul sito aziendale.

Si fa presente che, a conclusione 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, alla nomina di un nuovo responsabile della gestione dei reclami nella persona del Dott. Luigi Tamborrino.

Roma, lì 14/03/2025

Il responsabile

Luigi Tamborrino

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luigi Tamborrino', written over the printed name.