



**TOSCANO MUTUI**

**RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI**

---

**RENDICONTO SULLE ATTIVITA' DI GESTIONE DEI  
RECLAMI SVOLTE NEL 2025**

---

## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2025.....</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 2025 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 2025, tracciata nel registro dei reclami gestito dall'apposita funzione aziendale.

## 2 Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2025

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2025 è stato pari a 1.

Il reclamo è stato esaminato e ritenuto infondato (si è proceduto a riscontrare il legale del cliente a mezzo pec, comunicando le motivazioni alla base del rigetto del reclamo; a seguito di tale comunicazione si è deciso in accordo con il cliente di chiudere la procedura).

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	2023	2024	2025
I SEMESTRE	0	0	0
II SEMESTRE	1	0	1
<b>Totale Reclami</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Motivazione del reclamo	2023	2024	2025
Rispetto tempi /condizioni	0	0	1
Qualità della Consulenza/Servizio	0	0	0
Compliance/Trasparenza	0	0	0
Compensi di mediazione	1	0	0
Altre problematiche	0	0	0
<b>Totale Reclami</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Esito del reclamo	2023	2024	2025
Accolto o parzialmente accolto	1	0	0
Non accolto	0	0	1
<b>Totale Reclami</b>	<b>1</b>	<b>0</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 è stato confermato, come responsabile della gestione dei reclami, il Dott. Luigi Tamborrino.

Roma, lì 04/02/2026

Il responsabile  
Luigi Tamborrino

