



Unione Mediatori Creditizi Italiani S.r.l.

UMCI S.r.l.

Sede legale e operativa

Via Flaminia 19 – 00196 ROMA

Capitale sociale

58.744,00 i.v.

P. IVA

04096100963

Iscritta negli elenchi O.A.M. al n° **M70** in data **30/03/2013**

RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023)

Le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti", come successivamente modificate e integrate, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami del comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Tale obbligo risulta applicabile ai Mediatori Creditizi a partire dal 1° luglio 2019.

La strategia commerciale della Società **UMCI Srl** persegue, come obiettivo, il continuo miglioramento del livello di soddisfazione della propria clientela e la massima trasparenza nei rapporti con i medesimi.

A tal fine, la Società si adopera per intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli utenti dei propri servizi; in particolare mediante sistemi di feedback e tramite il personale di cui la Società si avvale per il contatto con il pubblico, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; inoltre, la specifica procedura interna adottata prevede l'analisi e la gestione attenta degli eventuali reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente

Ofelia Consulting S.r.l.

www.ofeliaconsulting.it • Email: info@ofeliaconsulting.it • PEC: ofeliaconsulting@legalmail.it

Sede legale: Via Sabotino 46, 00195 Roma RM • Tel.: 06 3751 3706 Fax: 06/92597652

Capitale sociale: € 10.000,00 • Codice fiscale / Partita IVA: 16072231000 • REA: RM-1632735

risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio e/o la percezione della clientela.

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo sono riportate nella relativa pagina pubblicata sul sito della Società, nel foglio informativo e nel contratto di mediazione.

Si specifica che sono escluse dalla presente relazione le eventuali lamentele attinenti al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento Europeo 679/2016, noto come GDPR, e quelle relative alle segnalazioni whistleblowing, introdotte quest'anno dal D.Lgs 24/23, in quanto gestite con procedura dedicata.

Si ricorda, inoltre, che In base alla normativa vigente, tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (con ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario) non rientrano i Mediatori Creditizi. Tale informazione viene resa al Cliente in maniera trasparente ed immediata, nella documentazione precontrattuale, sul proprio sito Interne e nell'area reclami.

Nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2023 ed il 31 dicembre 2023 non sono pervenuti alla Società reclami relativi al servizio di intermediazione di prodotti di credito dalla medesima offerti.

Roma 22 gennaio 2024

Il Responsabile della gestione dei reclami

Renzo Franzetti

