



RENDICONTO ANNUALE SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024)

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* 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 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, 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; essi devono, dunque, prospettare, in maniera trasparente ed immediata, nella documentazione precontrattuale e sul proprio sito Internet, nell'area reclami, che il Cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con l'Intermediario del credito.

Nel periodo ricompreso tra *il 1° gennaio 2024 ed il 31 dicembre 2024* non sono pervenuti alla Società reclami relativi al servizio di intermediazione di prodotti di credito dalla medesima offerti.

Il Responsabile
Renzo Franzetti

13 marzo 2025

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 164169309

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