UCFS Italia S.p.A.
A Marmon |
Berkshire Hathaway Company

Relazione annuale Reclami
Esercizio al 31 dicembre 2024.
Annual Report Complaints
Financial year ending December 31, 2024.

UCFS ITALIA S.P.A., VIALE MONTE NERO 70 - 20135 MILANO (MI) - SOCIETA' A SOCIO UNICO - CAPITALE SOCIALE EURO 10.000.000,00 I.V. - COD. FISCALE, P. IVA E REGISTRO IMPRESE MILANO N° 10350260963. UCFS ITALIA S.P.A. È SOGGETTA ALL' ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI UCFS INTERNATIONAL HOLDING COMPANY. UCFS ITALIA S.P.A. È ISCRITTA ALL'ALBO DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI EX ART. 106 TUB (C.D. "ALBO UNICO") AL N° 235 E SOTTOPOSTO ALLA VIGILANZA DI BANCA D'ITALIA CON SEDE IN VIA NAZIONALE, 91, 00184, ROMA.

UCFS ITALIA S.P.A., VIALE MONTE NERO 70 - 20135 MILAN (MI) - SINGLE-MEMBER COMPANY - SHARE CAPITAL €10,000,000.00 FULLY PAID UP - COD. FISCALE, VAT NO. AND MILAN COMPANY REGISTRY NO. 10350260963. UCFS ITALIA S.P.A. IS SUBJECT TO THE MANAGEMENT AND COORDINATION OF UCFS INTERNATIONAL HOLDING COMPANY. UCFS ITALIA S.P.A. IS REGISTERED IN THE REGISTER OF FINANCIAL INTERMEDIARIES PURSUANT TO ART. 106 TUB (C.D. "ALBO UNICO") AT NO. 235 AND IS SUBJECT TO THE SUPERVISION OF BANCA D'ITALIA WITH HEADQUARTERS AT VIA NAZIONALE, 91, 00184, ROME.

Indice

1. LA GESTIONE DEI RECLAMI pag.3

2. LE VERIFICHE SUI RECLAMI.....pag.5

3. I RISULTATI ESPOSTI NEL PRESENTE REPORT ANNUALE.....pag.6

Index

1. COMPLAINT MANAGEMENT .....page 3

2. COMPLAINT VERIFICATION ..... page 5

3. RESULTS PRESENTED IN THIS ANNUAL REPORT .....page 6

1. LA GESTIONE DEI RECLAMI

La relazione annuale reclami costituisce un rendiconto della Società UCFS Italia S.p.A. ("UCFSI") sulla gestione nell'anno 2024 degli eventuali reclami avanzati dai clienti in conformità alla normativa di riferimento.

UCFSI adotta un approccio incentrato sul cliente, trasparente e dedito a risolvere reclami attraverso un impegno costante a fornire un elevato standard di servizi ai clienti.

La Società ritiene, infatti, che i reclami costituiscano oltre che un'occasione per effettuare attività di analisi al fine dell'individuazione di eventuali criticità ricorrenti e di assunzione di iniziative necessarie per il loro superamento anche un'opportunità per intraprendere azioni che permettano di evolvere costantemente i propri valori, garantendo processi solidi.

I clienti possono inviare reclamo come da istruzioni presenti anche sul sito *https://ucfs.it/societa/reclami/* dove è fornito un modulo da compilare e trasmissibile tramite: **i)** posta cartacea indirizzata a UCFS Italia Spa - Ufficio Reclami - Via Pantano, 26 - 20122 Milano (MI); **ii)** posta elettronica indirizzata a reclami@ucfs.net; **iii)** posta elettronica certificata indirizzata a ucfsitaliaspa@legalmail.it.

L'Ufficio Reclami fornisce al cliente un riscontro in linguaggio semplice e comprensibile di accoglimento o di rigetto entro 30 giorni, e comunque non oltre i 60 giorni, dalla ricezione del medesimo, indicando:

- in caso di accoglimento, le iniziative necessarie e i tempi previsti;

- in caso di rigetto, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

1. COMPLAINT MANAGEMENT

The annual complaints report is a statement by UCFS Italia S.p.A. ("UCFSI") on the management in 2024 of any complaints made by customers in accordance with the relevant regulations.

UCFSI adopts a customer-focused, transparent approach and is committed to resolving complaints through a constant effort to provide a high standard of customer service.

The Company believes that complaints are not only an opportunity to carry out analysis in order to identify any recurring critical issues and take the necessary steps to overcome them,

but also an opportunity to take action to constantly evolve its values, ensuring robust processes.
Customers can submit complaints as per the instructions on the website https://ucfs.it/societa/reclami/, where a form is provided to be completed and sent via: **i)** post addressed to UCFS Italia Spa - Complaints Office - Via Pantano, 26 - 20122 Milan (MI); **ii)** email addressed to reclami@ucfs.net; **iii)** certified email addressed to ucfsitaliaspa@legalmail.it.

The Complaints Office provides the customer with a response, written in clear and simple language, of acceptance or rejection within 30 days, and in any case no later than 60 days, from receipt of the complaint, indicating:

- in case of acceptance, the necessary initiatives and the expected time frame;

- in the event of rejection, a clear and comprehensive explanation of the reasons for rejection, as well as the necessary information regarding the possibility of referring the matter to the Arbitro Bancario Finanziario (“ABF”) or other forms of out-of-court dispute resolution.

2. LE VERIFICHE SUI RECLAMI

Periodicamente, la Società ottiene il monitoraggio della gestione reclami anche da Soggetti esterni alla stessa, come la Funzione esternalizzata di *Risk Management*, alla quale trimestralmente vengono forniti dall'Ufficio Reclami i documenti e i conteggi relativi.

Inoltre, secondo i piani di attività programmati da altre funzioni esternalizzate, in particolare, *Compliance* e *Internal Audit*, la gestione dei reclami viene anche sottoposta, al fine della verifica sul processo di gestione reclami, tramite Audit specifici, alle osservazioni di ulteriori soggetti esterni a UCFSI.

2. COMPLAINT VERIFICATION

Periodically, the Company also obtains monitoring about complaint management from external parties, such as the outsourced *Risk Management* Function, to which the Complaints Office provides the relevant documents and calculations on a quarterly basis.

Furthermore, in accordance with the activity plans programmed by other outsourced functions, in particular *Compliance* and *Internal Audit*, complaint management of the Company is also subject to specific audits by additional parties external to UCFSI for the purpose of verifying the complaint management process.

3. I RISULTATI ESPOSTI NEL PRESENTE REPORT ANNUALE

I risultati indicati nel presente documento sono tratti dall'esposizione effettuata dalla Funzione di Risk Management nei report trimestrali, riferiti ai dati della gestione reclami dell'anno 2024, forniti dall'Ufficio Reclami.

Nell'anno 2024:

- al 31 marzo 2024, la Società ha ricevuto 7 reclami di cui 5 chiusi e 2 riaperti ma senza nessun rimborso. Solo 1 è considerato fondato, 3 infondati e 3 in lavorazione;

- al 30 giugno 2024, la Società ha ricevuto 12 reclami di cui 9 chiusi e 3 aperti di cui 2 già ricevuti in precedenza. Solo 1 è stato considerato fondato, mentre 9 sono stati considerati infondati e 2 sono ancora in lavorazione;

- al 30 settembre 2024, la Società ha ricevuto 14 reclami di cui 12 chiusi e 2 aperti già ricevuti in precedenza. Solo 4 sono stati considerati fondati, mentre 10 sono stati considerati infondati;

- al 31 dicembre 2024, la Società ha ricevuto 16 reclami di cui 14 chiusi e 2 aperti già ricevuti in precedenza. Solo 4 sono stati considerati fondati, mentre 12 sono stati considerati infondati.

3. RESULTS PRESENTED IN THIS ANNUAL REPORT

The results presented in this document are taken from the Risk Management Function quarterly reports, which refer to the complaint management data for 2024 provided by the Complaints Office.

In the year 2024:

- as of March 31, 2024, the Company had received 7 complaints, of which 5 were closed and 2 reopened but without any refunds. Only 1 was considered justified, 3 were considered unjustified, and 3 were still being processed;

- as of June 30, 2024, the Company had received 12 complaints, of which 9 were closed and 3 were open, 2 of which had already been received previously. Only one was considered justified, while nine were considered unjustified and two are still being processed.

- as of September 30, 2024, the Company had received 14 complaints, of which 12 were closed and two were open, having been received previously. Only 4 were considered justified, while 10 were considered unjustified.

- as of December 31, 2024, the Company had received 16 complaints, of which 14 were closed and 2 were open, having been received previously. Only 4 were considered justified, while 12 were considered unjustified.