



Relazione annuale sui reclami
Esercizio 2023

Consiglio di Amministrazione del 22 marzo 2024

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i. riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e che ne venga data pubblicità tramite pubblicazione sul sito internet aziendale.

OneOSix, nell'ottica di un'aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza ha elaborato ed adottato una procedura per la gestione dei reclami in linea con quanto previsto dalla normativa Regolamentare.

La modalità con cui il cliente può indirizzare un reclamo con le seguenti modalità:

- mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, al seguente indirizzo:

OneOSix S.p.A.
Piazzetta Scala, n. 2, scala B
37121 – Verona
c.a. Responsabile dei reclami

- per posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo reclami_oneosixspa@pec.it all'attenzione del Responsabile dei reclami;
- per posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@oneosixspa.com all'attenzione del Responsabile dei reclami;
- consegna diretta presso la sede legale della Società, con rilascio di un'attestazione di ricezione.

I reclami irrivaluti, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati al Responsabile dei reclami.

In ottemperanza con le indicazioni di Banca d'Italia la Società ha deciso di attribuire la gestione dei reclami alla funzione Affari Legali e Societari di OneOSix, individuando nel responsabile della funzione il Responsabile dei Reclami, il cui ruolo garantisce la necessaria separatezza rispetto alle attività operative collegate alla distribuzione dei servizi di OneOSix.

La gestione dei reclami prevede che il Responsabile dei reclami, al ricevimento di un reclamo, coinvolge le strutture commerciali che intrattengono il rapporto con il cliente, chiedendo loro contributi per la comprensione della controversia e per la fase di istruttoria del reclamo. Oltre alla funzione commerciale, a seconda dell'oggetto del reclamo, vengono interessate anche eventuali altre strutture aziendali, che possono fornire il loro contributo nel reperimento della documentazione necessaria per la risoluzione della controversia.

Il Responsabile dei reclami provvede a:

- analizzare le motivazioni indicate nella lamentela esposta, nonché le eventuali richieste avanzate dal cliente;
- analizzare la documentazione relativa al reclamo (informativa precontrattuale, contratto, ecc.);
- decidere se accogliere o meno il reclamo esposto dal cliente.

Qualora il cliente resti insoddisfatto della risposta fornita da OneOSix al proprio reclamo o non ha ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie ovvero:

- a) all' Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari;
- b) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie.

Nell'ambito della procedura di gestione dei reclami, si ricorda che, il Responsabile dei reclami:

- presenta agli organi aziendali, con periodicità trimestrale, una relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'esito dei medesimi, sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;
- cura la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Funzione *Compliance*, nell'ambito della propria relazione annuale, riferisce agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal Responsabile dei reclami e con periodicità almeno annuale, su:

- la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- le pronunce dell'ABF e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, non solo in virtù delle predette disposizioni della Banca d'Italia, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Con la presente relazione si sottopone al Consiglio di Amministrazione di OneOSix la rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'adeguatezza delle procedure aziendali e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali inefficienze e/o segnalare eventuali criticità.

I Reclami pervenuti nel corso del 2023 sono sintetizzati nel seguente schema:

Reclami Ricevuti	Reclami Gestiti	Reclami Aperti	Ricorso ABF
<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>

In conclusione, le procedure interne per la gestione dei reclami sono adeguate in rapporto all'organizzazione di OneOSix e alla complessità dell'attività svolta.

Il Responsabile dei Reclami
Dott. Giulio Mauroner