

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI DELLA CLIENTELA</b>	
	<b>RENDICONTO RECLAMI 2019</b>	

Il provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 intitolato "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (paragrafo 2, sez VIII e paragrafo 3, sez XI), aggiornato con Provvedimento del 19 marzo 2019, con prevede che i mediatori creditizi assicurino, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia, nonché la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Primo Network affida la gestione dei reclami ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, che opera secondo le modalità e le direttive stabilite da una procedura interna approvato dall'Organo di amministrazione e gestione della società.

Al ricevimento del reclamo viene avviato l'iter interno di istruttoria e valutazione della lamentela, coinvolgendo all'occorrenza altre strutture aziendali o funzioni interne, sia per l'acquisizione delle idonee informazioni atte a verificare l'accaduto e assumere decisioni equilibrate ed informate sia per la definizione degli eventuali correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il cliente. Ogni reclamo viene protocollato internamente in un apposito Registro.

Al cliente viene fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e dalle procedure interne. **Se il reclamo è ritenuto fondato**, la risposta contiene le iniziative che la società si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; **se il reclamo è ritenuto infondato**, la risposta contiene un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di presentare ricorso presso altri enti preposti o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Con la presente comunicazione, pubblicata a norma di legge sul sito internet della società, si intende fornire un resoconto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Primo Network nel periodo "**1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019**".

In totale, nel periodo di riferimento, Primo Network ha registrato **n° 2 reclami** provenienti dalla clientela, i cui dati sono riepilogati nelle tabelle sintetiche di seguito riportate, che evidenziano il servizio/prodotto oggetto del reclamo e la relativa motivazione.

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI DELLA CLIENTELA</b>	
	<b>RENDICONTO RECLAMI 2019</b>	

### SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2019

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	NUMERO	PRODOTTO/SERVIZIO
Qualità del servizio		
Compliance/trasparenza		
Rispetto dei tempi/condizioni	2	CQS
Altre problematiche		
<b>Totale reclami</b>	<b>2</b>	

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti (ritenuti fondati)	
Non accolti (ritenuti infondati)	2
Accolti parzialmente	
Non di competenza	
In fase istruttoria	
<b>Totale reclami</b>	<b>2</b>

L'ufficio preposto ha valutato infondati i Reclami di cui alla casistica esito del reclamo ' non accolti' escludendo la responsabilità a carico della società, ma non è in grado di indicare come si sia conclusa la richiesta dei clienti nei confronti degli istituti eroganti coinvolti.

Le funzioni e gli Organi aziendali di Primo Network sono stati relazionati circa l'andamento della gestione dei reclami e delle circostanze che li hanno generati. Ove previsto, sono state individuate le azioni correttive e gli interventi da porre in essere per la risoluzione delle anomalie emerse.

Torino, 15/01/2020

Ufficio Reclami

Il Responsabile