

	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI DELLA CLIENTELA	Pagina 1 di 2
	RENDICONTO RECLAMI 2022	

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, 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 2022 – 31 dicembre 2022**".

In totale, nel periodo di riferimento, Primo Network ha registrato **n° 8 reclami** proveniente dalla clientela e non, i cui dati sono riepilogati nelle tabelle sintetiche di seguito riportate, che evidenziano il servizio/prodotto oggetto del reclamo e la relativa motivazione.

**RENDICONTO RECLAMI
2022****SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2022**

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	NUMERO	PRODOTTO/SERVIZIO
Richiesta annullamento finanziamento senza lamentele	4	CQS
Qualità del servizio	1	CQS
Compliance/trasparenza	2	CQS
Rispetto dei tempi/condizioni		CQS
Altre problematiche	1	CQS
Totale reclami	8	

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti (ritenuti fondati)	5
Non accolti (ritenuti infondati)	
Accolti parzialmente	1
Non di competenza	2
In fase istruttoria	
Totale reclami	8

L'ufficio preposto ha valutato e accolto 5 comunicazioni di cui n. 4 relative a richieste di annullamento domande di prestito e n. 1 comunicazione relativa a una richiesta di documentazione.

Ha valutato non di competenza dell'ufficio reclami N. 2 comunicazioni pervenute alla email dedicata e n. 1 reclamo parzialmente accolto.

Il numero ridotto di reclami ricevuti nell'anno 2022 evidenzia che le misure adottate dalla funzione di controllo e dagli organi aziendali sono state appropriate.

Torino, 02/02/2023

Ufficio Reclami
Il Responsabile