

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del 30/05/2007

Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2014 15.51 Alla Data= 31/12/2014 15.51 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

Relazione sui reclami anno 2014

La presente relazione viene redatta ai sensi delle nuove disposizioni impartite dalla Banca D'Italia agli Intermediari ed aventi ad oggetto la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

La presente relazione è predisposta dall'Ufficio Compliance come rendicontazione annuale sui dati forniti dall'Ufficio Legale in qualità di ufficio competente alla gestione dei reclami.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Siriofin S.p.A, a prescindere dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante fax o e-mail nel corso del 2014.

Sono state prese ad esame le informazioni contenute nel registro dei reclami e sono stati visionati analiticamente tutti gli atti con cui i clienti hanno contestato, in forma scritta, l'operato della Società circa l'erogazione di una operazione o di un servizio.

Da un punto di vista operativo, tutti i reclami sono stati trattati dall'Ufficio Legale attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Schema sui reclami anno 2014	
Reclami totali pervenuti	3
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	0
Reclami accolti parzialmente	3
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2014	0

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del 30/05/2007

Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2014 15.51 Alla Data= 31/12/2014 15.51 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

Reclami chiusi alla data del 31/12/2014	3
Motivo del reclamo: - servizio - errate comunicazioni e informazioni al cliente - Aspetti organizzativi - errata applicazione delle condizioni contrattuali - Merito Creditizio - Altro	3
Tempi medi di risposta in gg	21
Ricorsi c/o ABF	0

Servizio: il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni del servizio; ad esempio rientrano in tale categoria i costi connessi all'estinzione anticipata, il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio come ad esempio nel caso di costi connessi alla rinegoziazione dei finanziamenti per volontà del cliente.

Errate comunicazioni e informazioni al cliente : il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio, ivi compresi i comportamenti del personale e della rete distributiva.

Errata applicazione delle condizioni contrattuali : il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

Merito di credito o simili: il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti

Altro: categoria residuale sono indicati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche.

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

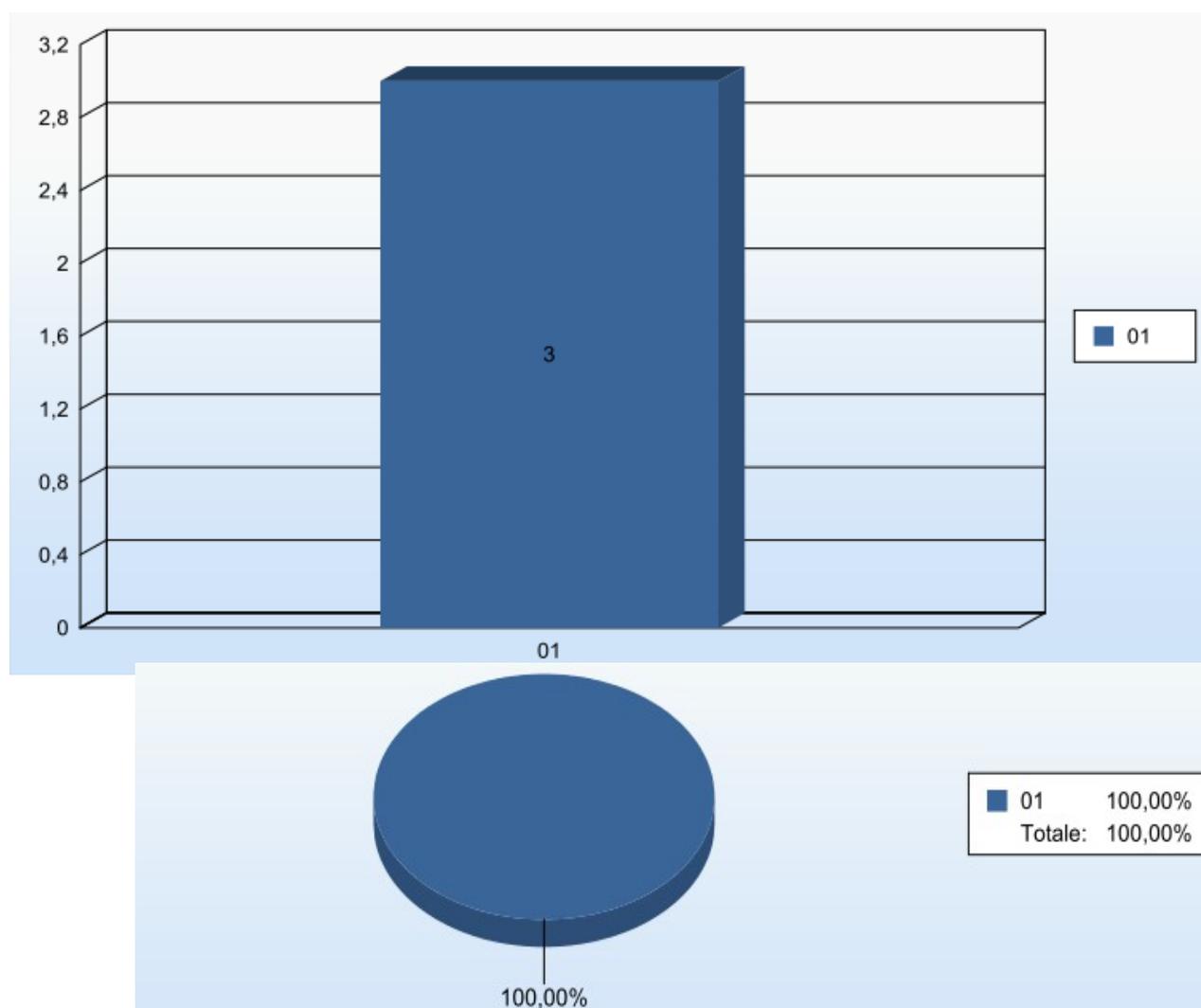
Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del 30/05/2007

Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2014 15.51 Alla Data= 31/12/2014 15.51 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA



LEGENDA

Codice	Descrizione
01	servizio
02	errate comunicazioni e informazioni al cliente
03	aspetti organizzativi
04	errate applicazioni delle condizioni contrattuali
05	merito creditizio
06	altro

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

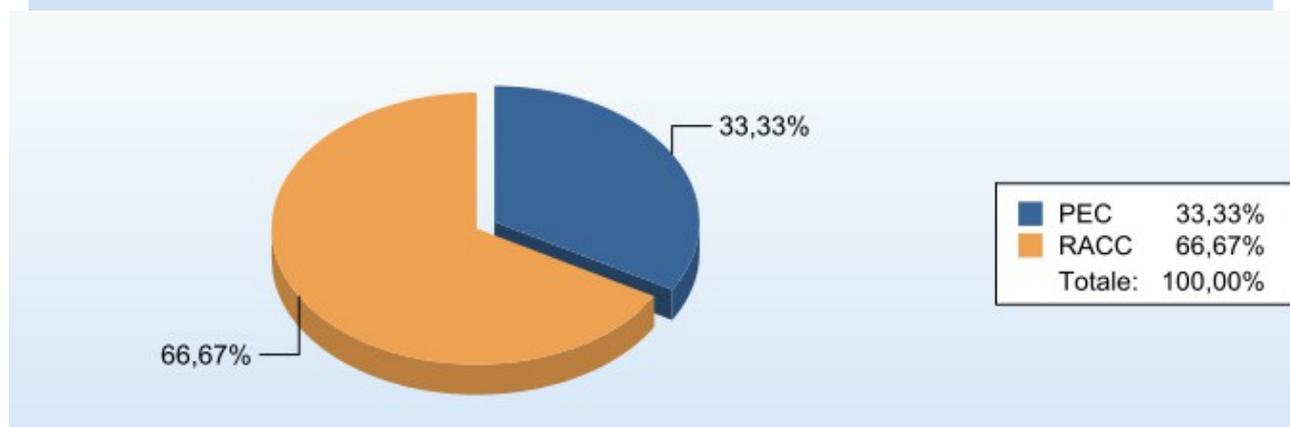
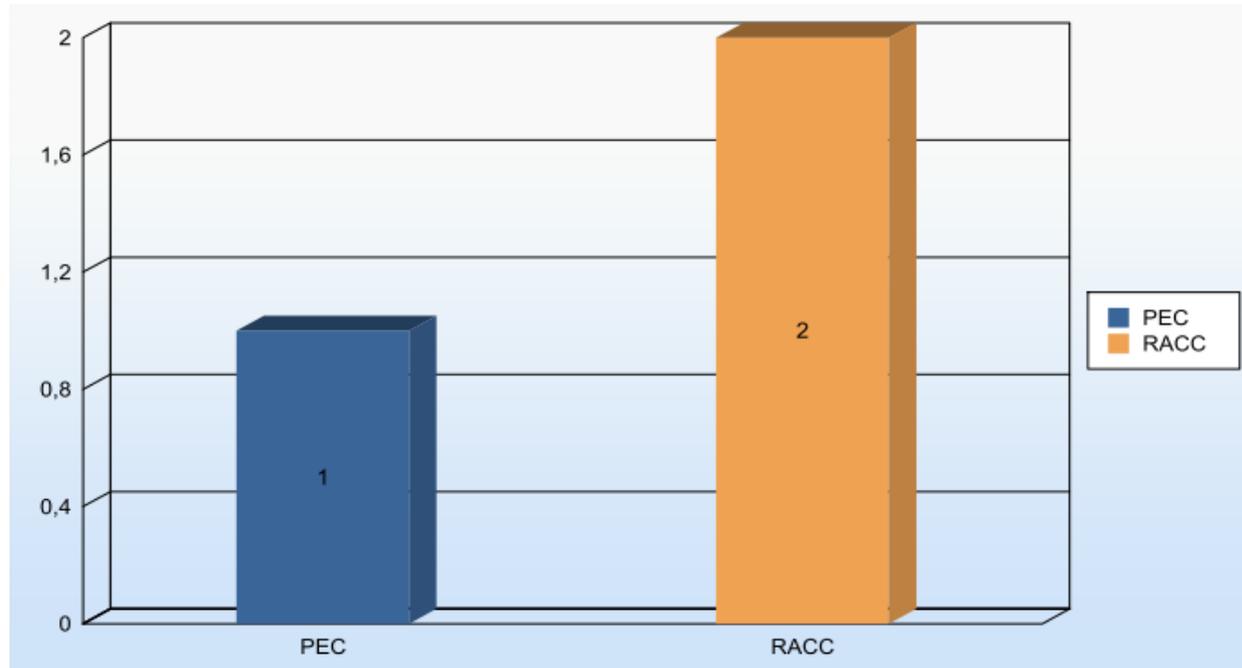
Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del 30/05/2007

Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2014 15.51 Alla Data= 31/12/2014 15.51 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE



Codice	Descrizione
EMAIL	E-Mail
FAX	Fax
LETTERA	Lettera
PEC	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA
RACC	Raccomandata
TEL	Telefonico
VOCE	A voce

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del 30/05/2007

Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2014 15.51 Alla Data= 31/12/2014 15.51 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

TEMPISTICHE CHIUSURA TRATTAMENTO

Dalla Data= 01/01/2014 16.35 Alla Data= 31/12/2014 16.35 Stato Reclami= Tutti Anno = '2014'

Reclami chiusi entro 2 giorni	=	0	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi	=	0,00%
Reclami chiusi entro 7 giorni	=	0	% dei RC chiusi entro 7 giorni sul totale dei RC chiusi	=	0,00%
Reclami chiusi entro 30 giorni	=	3	% dei RC chiusi entro 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	100,00%
Reclami chiusi oltre 30 giorni	=	0	% dei RC chiusi oltre 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	0,00%
Totale Reclami chiusi	=	3			

