

### Relazione sui reclami anno 2013

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.pA, 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 2013.

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 2013	
Reclami pervenuti	3
Reclami accolti	1
Reclami non accolti	1
Reclami accolti parzialmente	1
Motivo del reclamo:	
- servizio	2
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	
- Aspetti organizzativi	1
- errata applicazione delle condizioni contrattuali	
- Merito Creditizio	
- Altro	
Tempi medi di risposta in gg	17
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.

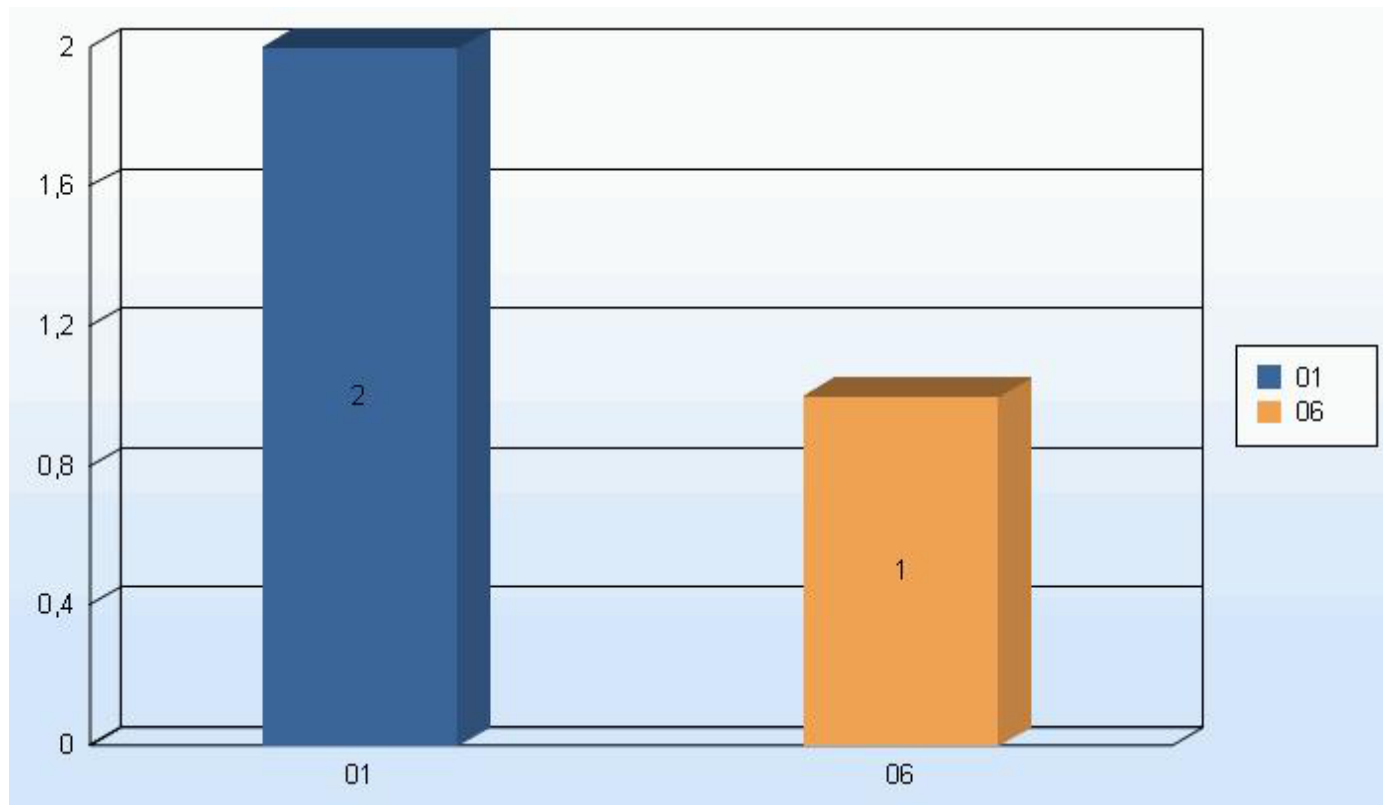
**Errata applicazione delle condizioni contrattuali :** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea,

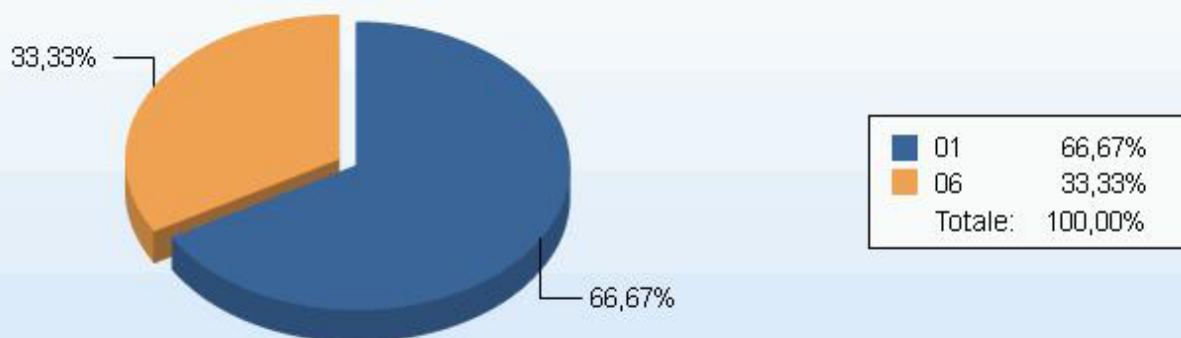
inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

**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.

## 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

Dalla Data= 01/01/2013 20.14 Alla Data= 31/12/2013 20.14 Stato Reclami= Tutti

Reclami chiusi entro 2 giorni =	1	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi =	33,33%
Reclami chiusi entro 7 giorni =	0	% dei RC chiusi entro 7 giorni sul totale dei RC chiusi =	0,00%
Reclami chiusi entro 30 giorni =	2	% dei RC chiusi entro 30 giorni sul totale dei RC chiusi =	66,67%
Reclami chiusi oltre 30 giorni =	0	% dei RC chiusi oltre 30 giorni sul totale dei RC chiusi =	0,00%
<b>Totale Reclami chiusi =</b>	<b>3</b>		

