

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti

Relazione sui Reclami anno 2018

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 come rendicontazione annuale sui dati elaborati 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 2018.

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 reclami 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 2018	
Reclami totali pervenuti	5
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	5
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2018	0
Motivo del reclamo: - servizio - errate comunicazioni e informazioni al cliente - Aspetti organizzativi - errata applicazione delle condizioni contrattuali	4

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti

- Merito Creditizio	
- Altro	1
Tempi medi di risposta in gg	13

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

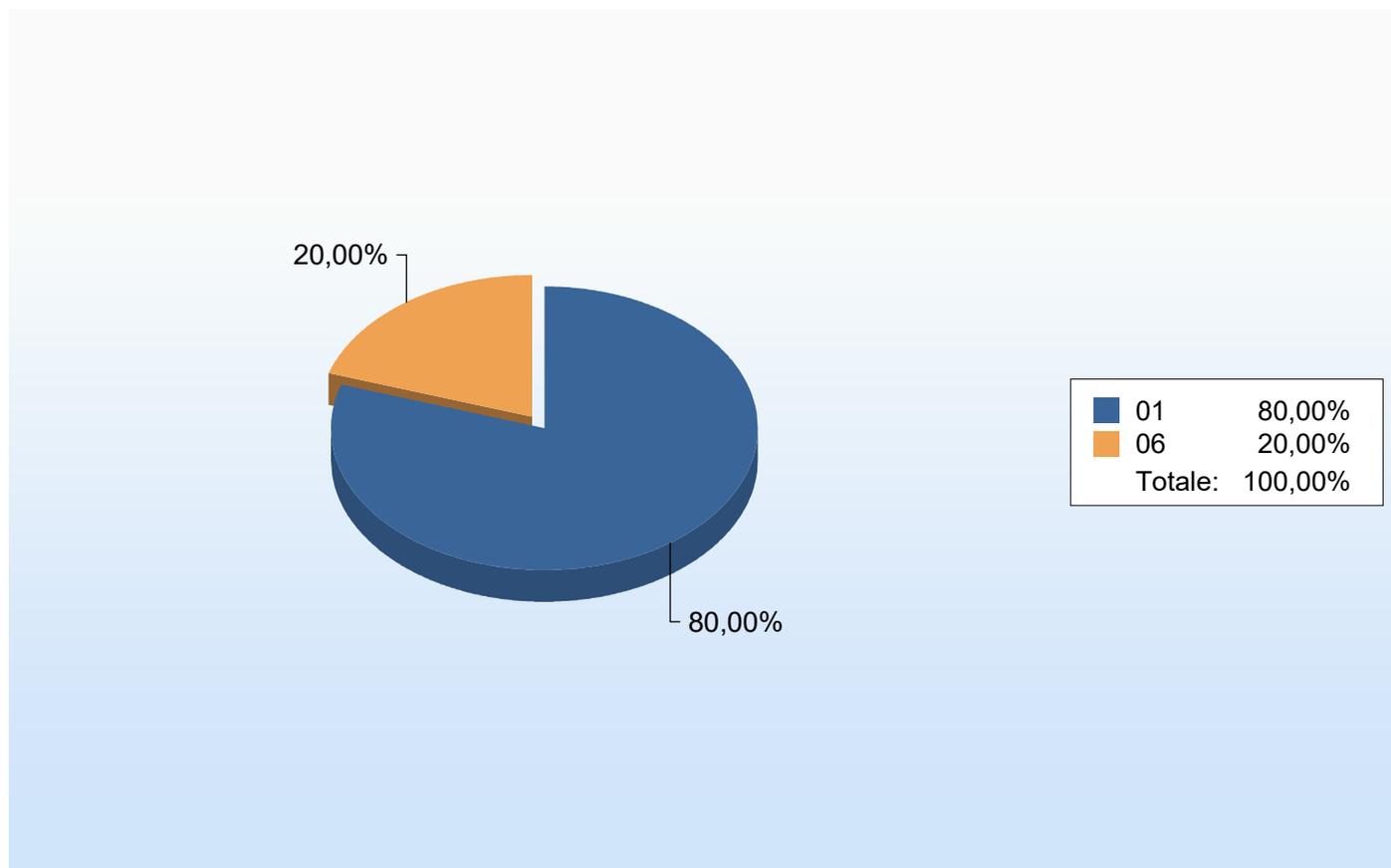
Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA

Dalla Data= 01/01/2018 17.45 Alla Data= 31/12/2018 17.45 Stato Reclami= Tutti



LEGENDA

Codice

Descrizione

1

servizio

2

errate comunicazioni e informazioni al cliente

3

aspetti organizzativi

4

errate applicazioni delle condizioni contrattuali

5

merito creditizio

6

altro

Siriofin S.p.A

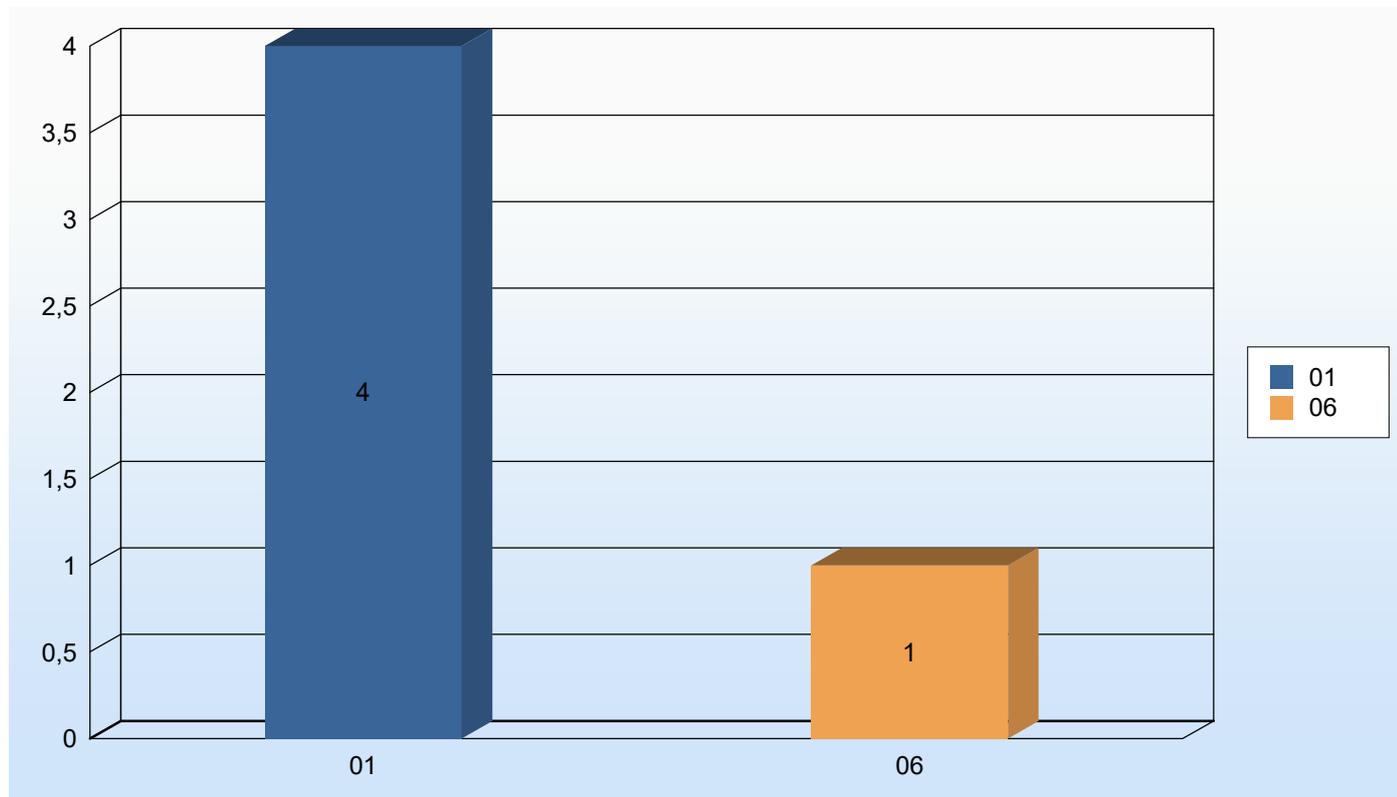
Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti



LEGENDA

Codice

Descrizione

1

servizio

2

errate comunicazioni e informazioni al cliente

3

aspetti organizzativi

4

errate applicazioni delle condizioni contrattuali

5

merito creditizio

6

altro

Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

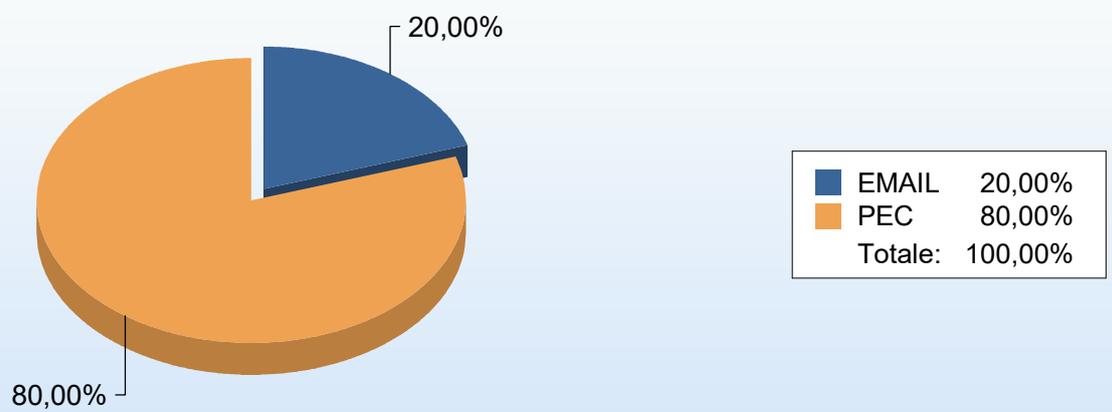
00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE



Siriofin S.p.A

Via Luca Valerio, 69

00146 Roma

Partita Iva: 08064021002

Rev 0 del30/05/2007 Cod.doc. 01

Dalla Data= 01/01/2018 Alla Data= 31/12/2018 Stato Reclami= Tutti

