

RELAZIONE SUI RECLAMI ANNO 2019

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 2019.

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 Reclami anno 2019	
Reclami totali pervenuti	6
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	6
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2019	0
Motivo del reclamo:	
- servizio	3
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	
- Aspetti organizzativi	1
- errata applicazione delle condizioni contrattuali	2

- Merito Creditizio	
- Altro	
Reclami presentati ABF	2
Reclami accolti ABF	0
Reclami accolti parzialmente ABF	0
Tempi medi di risposta	22 gg.

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

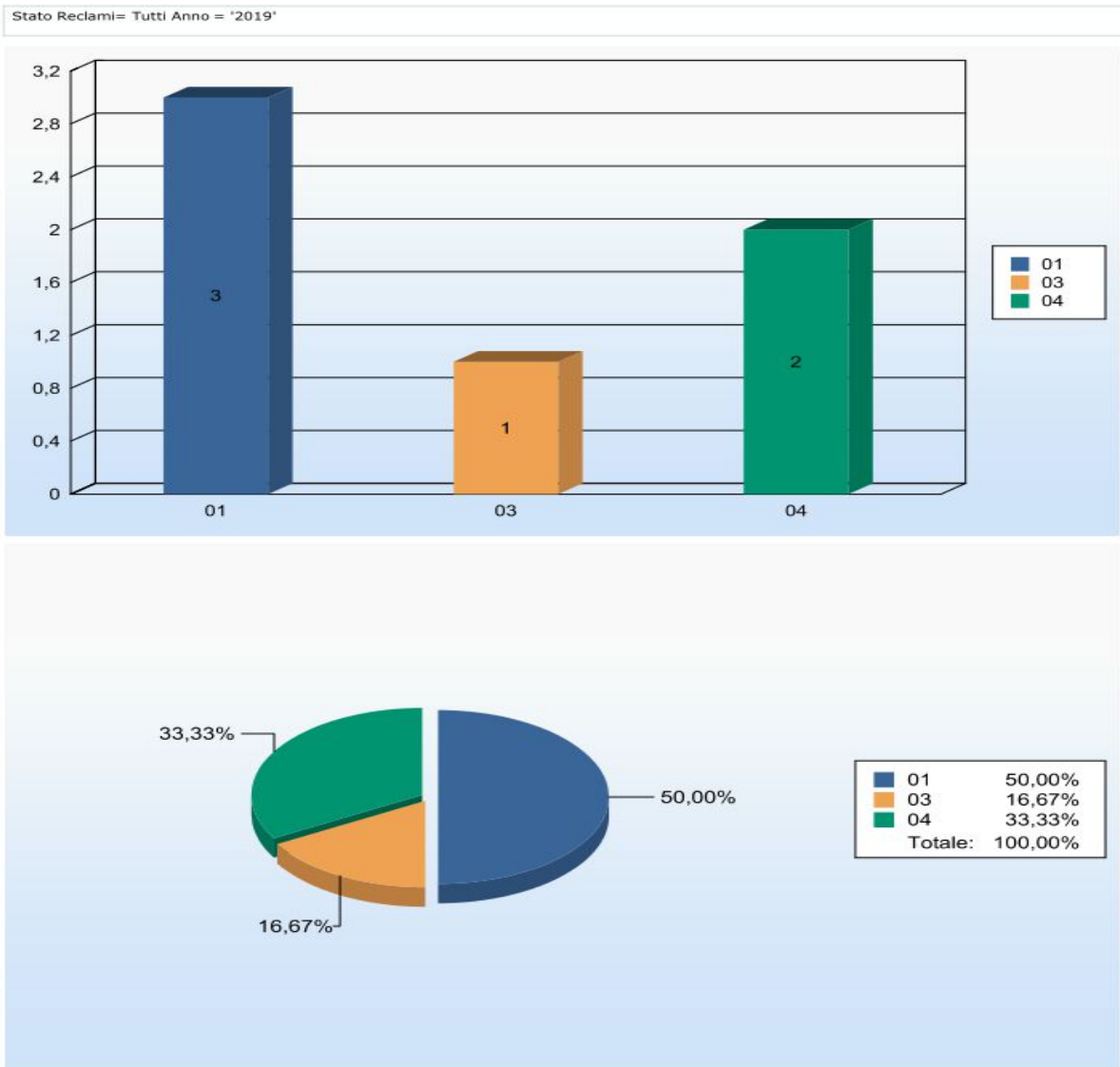
Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio, ivi compresi i comportamenti del personale e della rete distributiva.

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

- | | |
|----------|---|
| 1 | <i>servizio</i> |
| 2 | <i>errate comunicazioni e informazioni al cliente</i> |
| 3 | <i>aspetti organizzativi</i> |
| 4 | <i>errate applicazioni delle condizioni contrattuali</i> |
| 5 | <i>merito creditizio</i> |
| 6 | <i>altro</i> |

Sede legale Via Luca Valerio, 69 00146 Roma

CF e PI 08064021002 Iscriz. Reg. Imprese di Rm n° 1071109

Capitale sociale 2.621.720,00 i.v

Iscrizione Banca D'Italia n°225

Elenco Intermediari Finanziari Sez. ex art.106 T.U.B

Tel 06.55.91.903-8 Fax 06.55.38.05.04

indirizzo sito: www.siriofin.it indirizzo e-mail: info@siriofin.it

Indirizzo pec: siriofin@legalmail.it

Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane

ISO 9001:2015



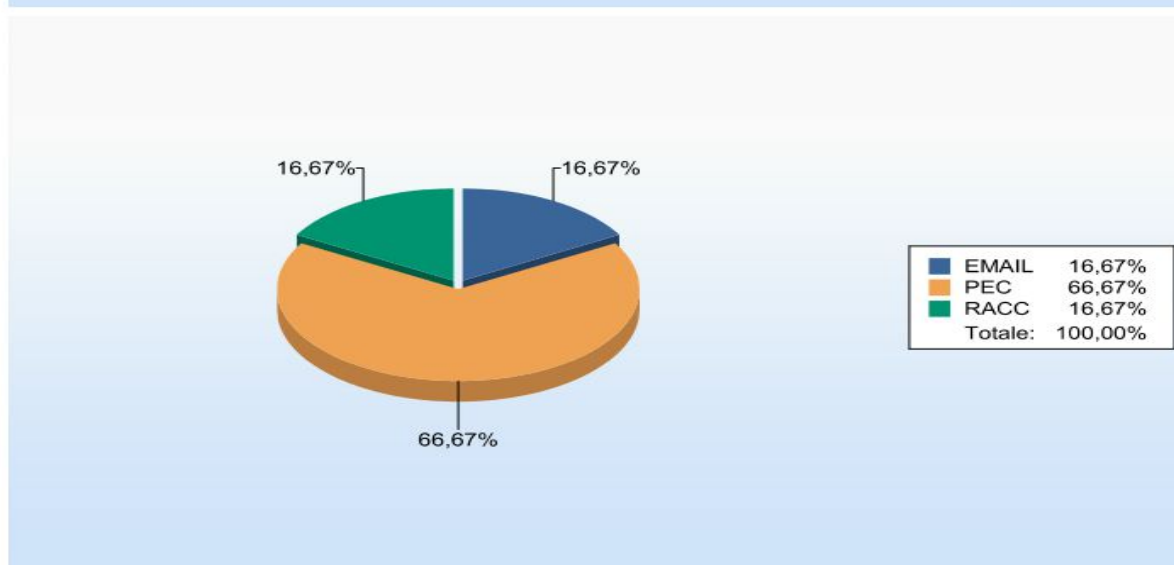
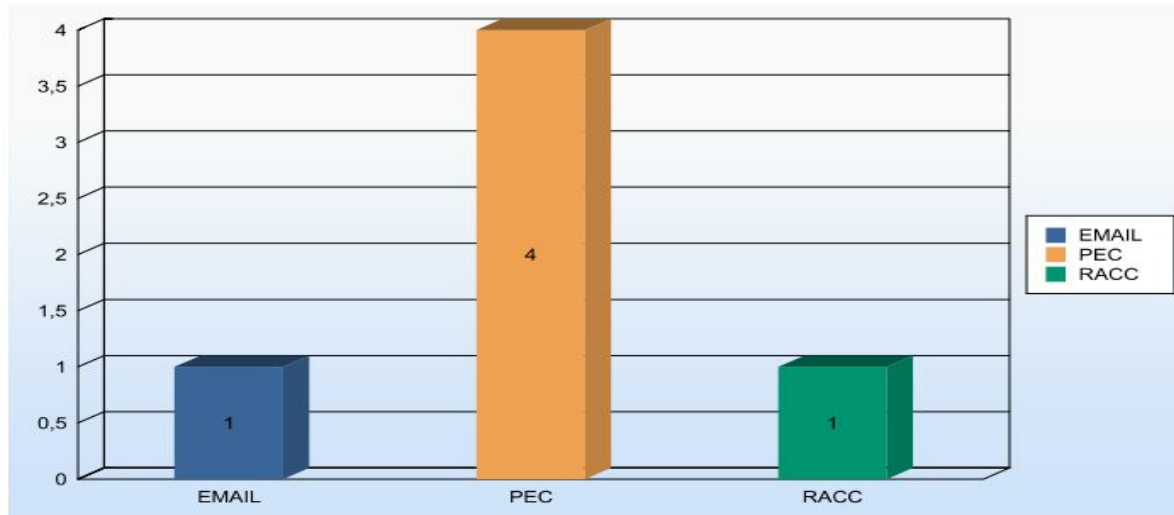
CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE

Stato Reclami= Tutti Anno = '2019'


LEGENDA

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

Sede legale Via Luca Valerio, 69 00146 Roma

CF e PI 08064021002 Iscriz. Reg. Imprese di Rm n° 1071109

Capitale sociale 2.621.720,00 i.v

Iscrizione Banca D'Italia n°225

Elenco Intermediari Finanziari Sez. ex art.106 T.U.B

Tel 06.55.91.903-8 Fax 06.55.38.05.04

 indirizzo sito: www.siriofin.it indirizzo e-mail: info@siriofin.it

 Indirizzo pec: siriofin@legalmail.it

Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane

ISO 9001:2015

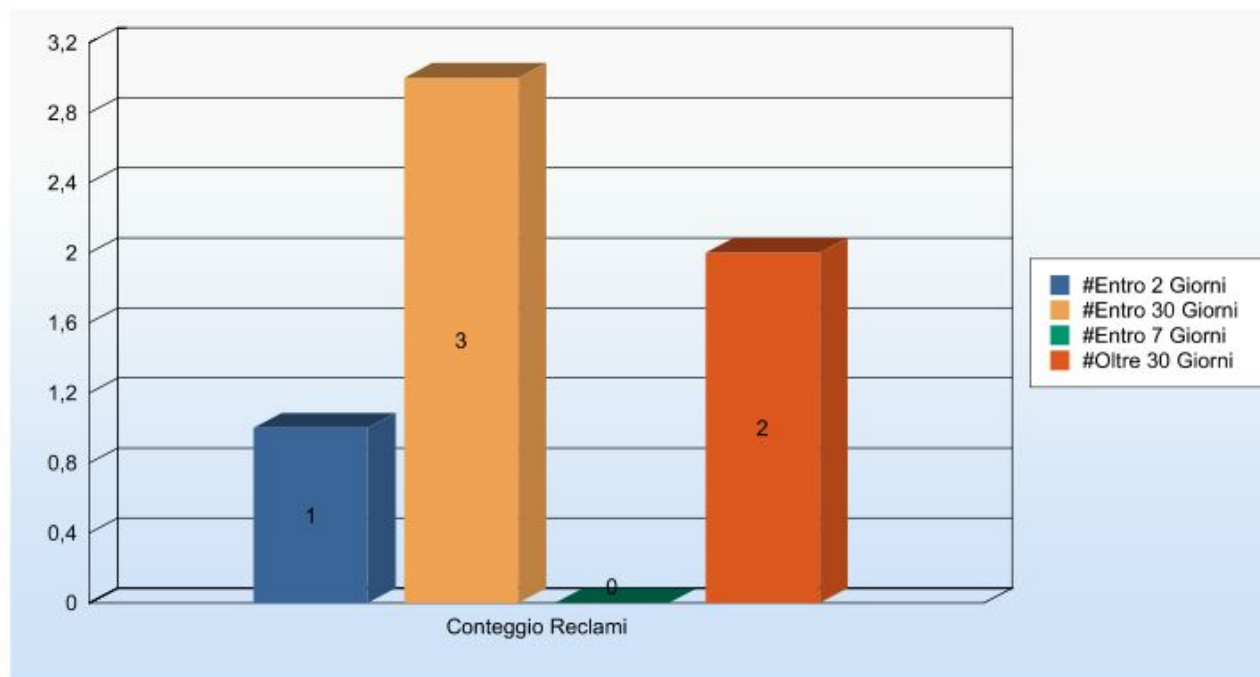

 CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM

 CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

TEMPISTICHE DI CHIUSURA DEL TRATTAMENTO

Dalla Data= 01/01/2019 17.45 Alla Data= 31/12/2019 17.45 Stato Reclami= Tutti

Reclami chiusi entro 2 giorni	=	1	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi	=	16,67%
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	=	50,00%
Reclami chiusi oltre 30 giorni	=	2	% dei RC chiusi oltre 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	33,33%
Totale Reclami chiusi	=	6			



I tempi di chiusura del trattamento si intendono i tempi medi di chiusura del reclamo, che possono differire in base alle procedure di conciliazione adottate con il consumatore, ad esempio nel caso sopra riportato, due reclami hanno come tempi di chiusura oltre i 30gg ,perché si è trattato di due reclami su cui si è pronunciato l'ABF, e quindi i tempi della procedura sono stati necessariamente più lunghi.

Sede legale Via Luca Valerio, 69 00146 Roma

CF e PI 08064021002 Iscriz. Reg. Imprese di Rm n° 1071109

Capitale sociale 2.621.720,00 i.v

Iscrizione Banca D'Italia n°225

Elenco Intermediari Finanziari Sez. ex art.106 T.U.B

Tel 06.55.91.903-8 Fax 06.55.38.05.04

indirizzo sito: www.siriofin.it indirizzo e-mail: info@siriofin.it

Indirizzo pec: siriofin@legalmail.it

Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane

ISO 9001:2015



CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISO