

## RELAZIONE SUI RECLAMI ANNO 2020

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 2020.

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 2020	
Reclami totali pervenuti	8
Reclami accolti	1
Reclami non accolti	7
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2020	0
Motivo del reclamo:	
- servizio	4
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	2
- Aspetti organizzativi	1
- errata applicazione delle condizioni contrattuali	0

- Merito Creditizio	
- Altro	1
Reclami presentati ABF	0
Reclami accolti ABF	0
Reclami accolti parzialmente 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

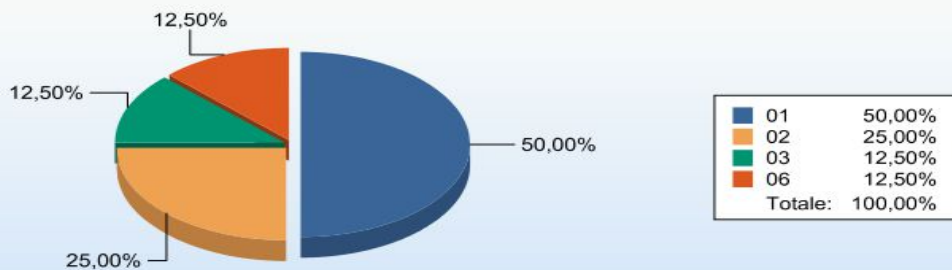
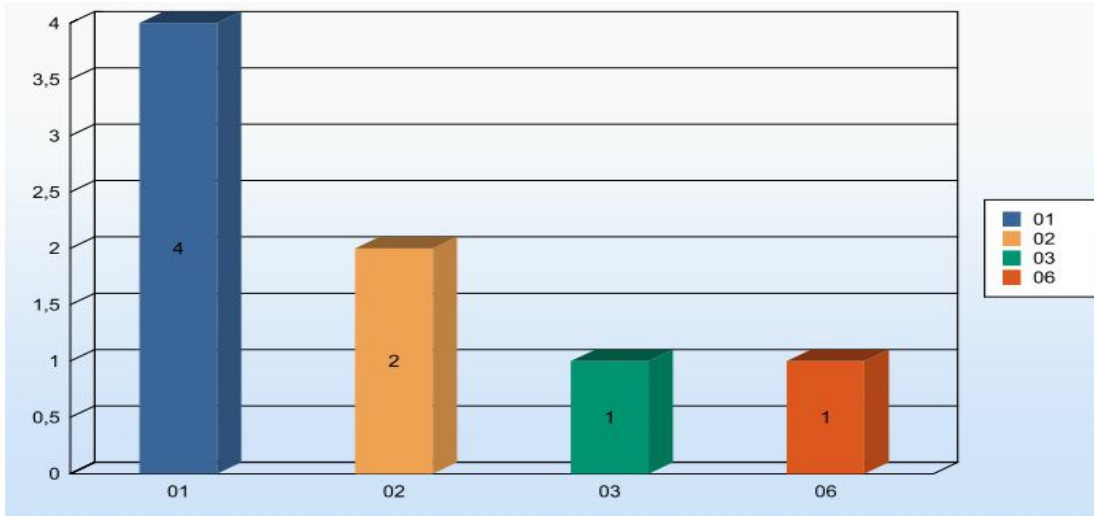
**Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio, ivi compresi i comportamenti del personale e della rete distributiva.

**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

- 1** *servizio*
- 2** *errate comunicazioni e informazioni al cliente*
- 3** *aspetti organizzativi*
- 4** *errate applicazioni delle condizioni contrattuali*
- 5** *merito creditizio*
- 6** *altro*

**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](http://www.siriofin.it) indirizzo e-mail: [info@siriofin.it](mailto:info@siriofin.it)

Indirizzo pec: [siriofin@legalmail.it](mailto:siriofin@legalmail.it)

Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane

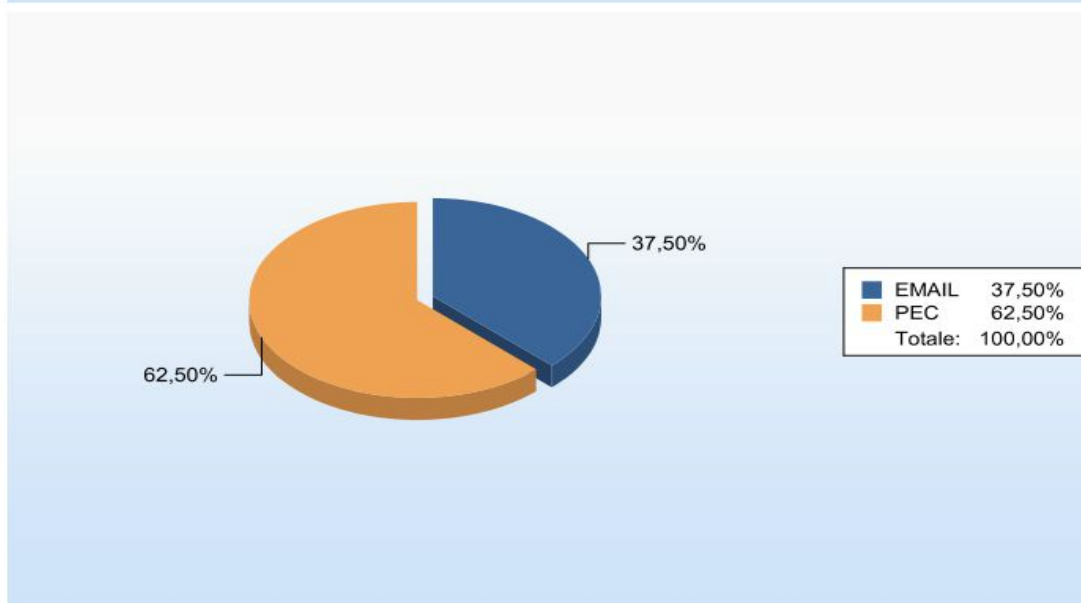
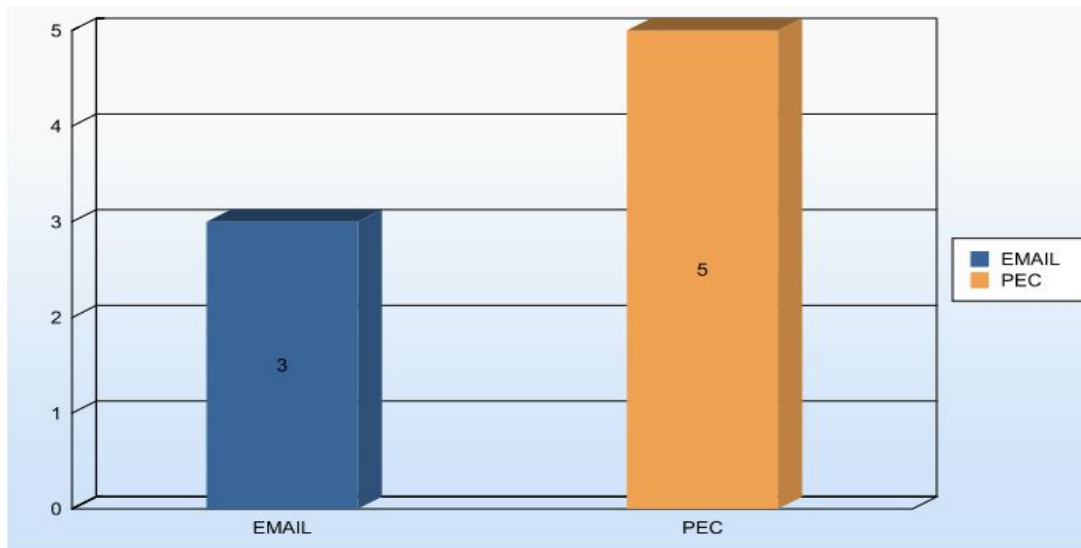
ISO 9001:2015



CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

**GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE**

**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](http://www.siriofin.it) indirizzo e-mail: [info@siriofin.it](mailto:info@siriofin.it)

 Indirizzo pec: [siriofin@legalmail.it](mailto:siriofin@legalmail.it)

Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane

ISO 9001:2015


 CERTIFIED QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM

 CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ