

RELAZIONE SUI RECLAMI ANNO 2024

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, o anche da eventuali altre società o avvocati, 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 2024.

Sono state prese ad esame le informazioni contenute nel registro dei reclami oltre che gli esposti (inclusi nei 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 attraverso l'utilizzo del gestionale attraverso la scansione delle attività svolte nel corso del trattamento (analisi, raccolta documentazione, studio ecc.) e attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Schema Reclami anno 2024	
Reclami totali pervenuti	26
Reclami accolti	6
Reclami non accolti	19
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2024	1
Motivo del reclamo:	
- servizio	9
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	5
- Aspetti organizzativi	4

- errata applicazione delle condizioni contrattuali	8
- Merito Creditizio	0
- Altro	0
Reclami presentati ABF	1
Reclami accolti ABF	0
Reclami accolti parzialmente ABF	0
Esposti	8

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

Errate comunicazioni e informazioni al cliente: il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione, nelle informazioni date al consumatore in fase di distribuzione.

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, quale l'omessa invio della documentazione ex art. 119 t.u.b. o del conteggio estintivo.

Errata applicazione delle condizioni contrattuali: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela (omessa consegna della documentazione), compreso il diritto di recesso da parte del cliente.

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

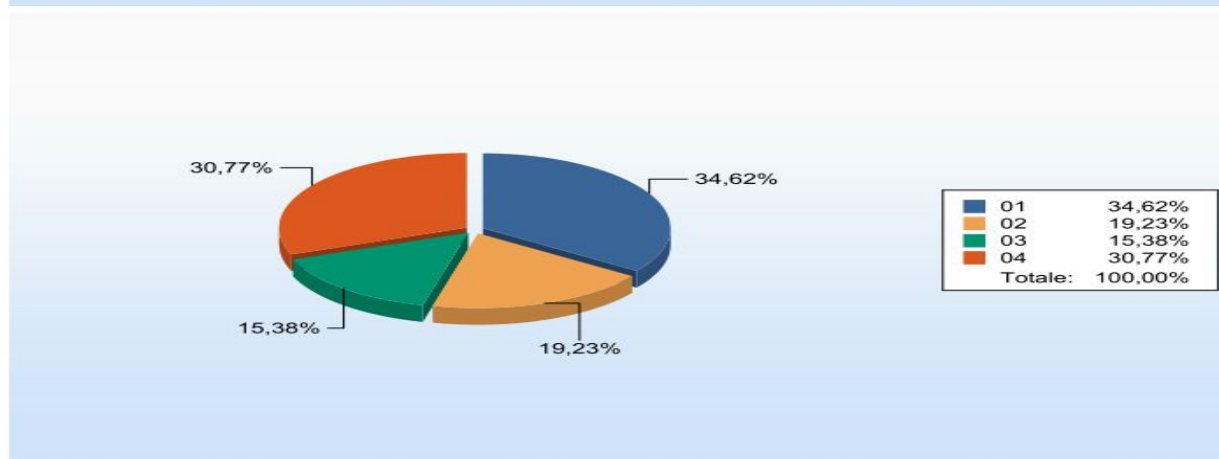
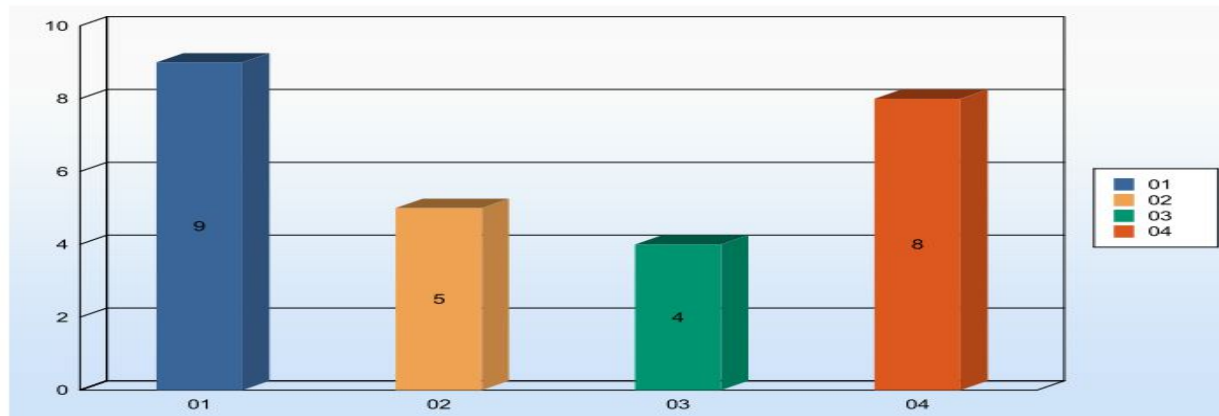
Siriofin S.p.A
Via Luca Valerio, 69
00146 Roma
Partita Iva: 08064021002
Codice Fiscale:

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA

Rev del

Cod.Doc

Dalla Data= 01/01/2024 13.14 Alla Data= 31/12/2024 13.15 Stato Reclami= Tutti



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

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

Siriofin S.p.A
Via Luca Valerio, 69
00146 Roma

Partita Iva: 08064021002
Codice Fiscale:

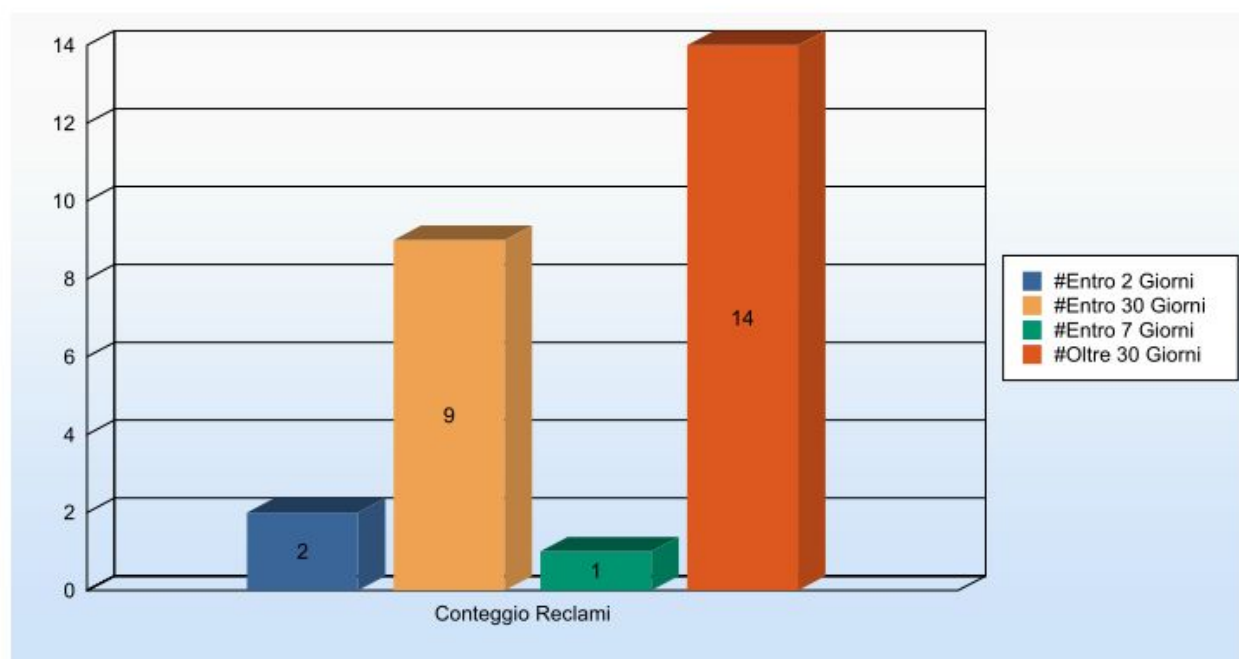
TEMPISTICHE CHIUSURA TRATTAMENTO

Rev del

Cod.doc.

Dalla Data= 01/01/2024 13.23 Alla Data= 31/12/2024 13.23 Stato Reclami= Tutti

Reclami chiusi entro 2 giorni	=	2	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi	=	7,69%
Reclami chiusi entro 7 giorni	=	1	% dei RC chiusi entro 7 giorni sul totale dei RC chiusi	=	3,85%
Reclami chiusi entro 30 giorni	=	9	% dei RC chiusi entro 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	34,62%
Reclami chiusi oltre 30 giorni	=	14	% dei RC chiusi oltre 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	53,85%
Totale Reclami chiusi	=	26			



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

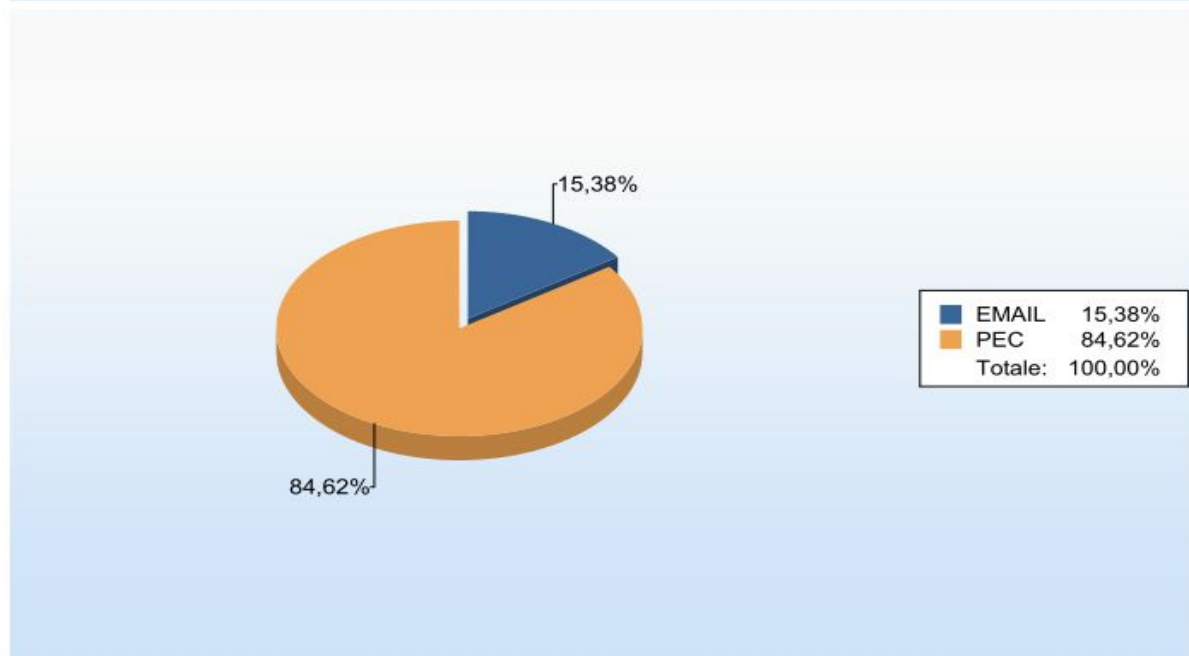
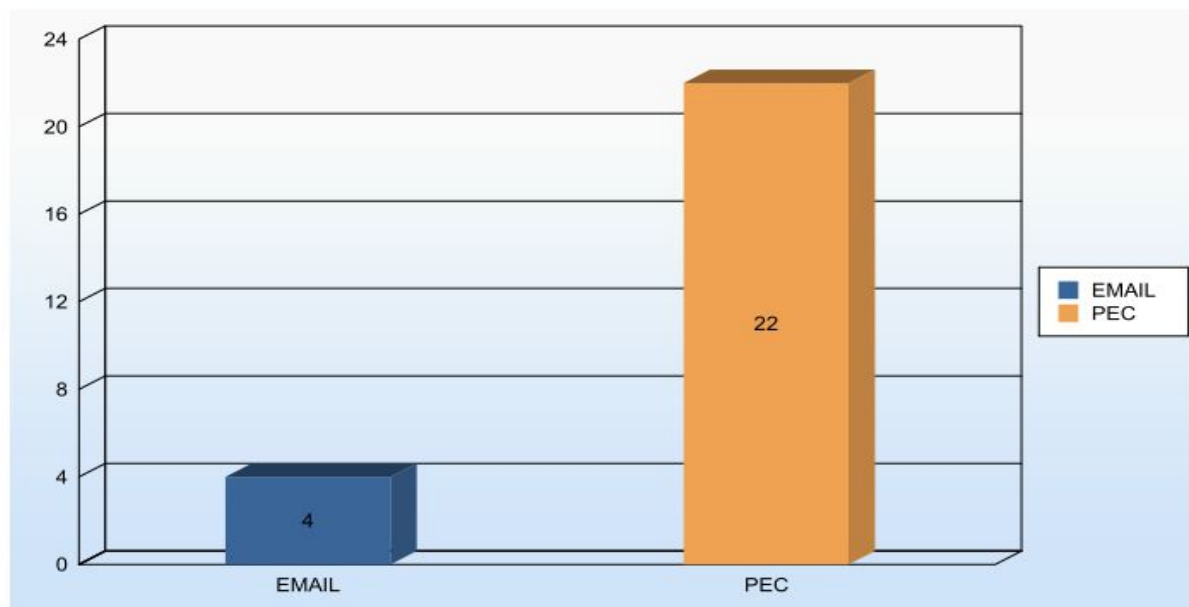
Siriofin S.p.A
Via Luca Valerio, 69
00146 Roma
Partita Iva: 08064021002
Codice Fiscale:

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE

Rev del

Cod.Doc

Dalla Data= 01/01/2024 13.20 Alla Data= 31/12/2024 13.20 Stato Reclami= Tutti



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