

RELAZIONE SUI RECLAMI ANNO 2025

1. PREMESSA

La presente relazione è redatta ai sensi delle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nonché di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Essa costituisce la rendicontazione annuale dei dati elaborati dall'Ufficio Legale, quale struttura competente alla gestione dei reclami.

Oggetto della presente relazione sono i reclami scritti presentati dalla clientela, nonché da eventuali società o difensori, nei confronti di Siriofin S.p.A., indipendentemente dalla loro fondatezza, pervenuti nel corso dell'anno 2025 mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza avviso di ricevimento, nonché tramite fax o posta elettronica.

Ai fini della redazione sono state esaminate le informazioni contenute nel registro dei reclami, comprensive degli esposti ivi ricompresi, e sono stati analizzati tutti gli atti con cui i clienti hanno contestato per iscritto l'operato della Società in relazione all'erogazione di operazioni o alla prestazione di servizi.

Sotto il profilo operativo, tutti i reclami sono stati gestiti mediante utilizzo del sistema gestionale aziendale, con tracciamento delle attività svolte nelle diverse fasi (analisi, acquisizione documentale e istruttoria), nonché mediante predisposizione di riscontro scritto inviato al reclamante entro il termine massimo di 60 giorni dalla ricezione, in conformità alla normativa vigente. Il tempo medio di lavorazione e risposta è pari a 29 giorni per reclamo.

2. LEGENDA

Servizio: il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni del servizio, inclusi costi connessi all'estinzione anticipata (c.d. "Lexitor"), ovvero alla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni contrattuali, quali ad esempio costi connessi alla rinegoziazione dei finanziamenti su iniziativa del cliente o alla mancata erogazione del finanziamento per cause ostative.

Errate comunicazioni e informazioni al cliente: il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione delle operazioni ovvero nelle informazioni rese al consumatore in fase di distribuzione.

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti o ritardi operativi, ivi compresi i comportamenti del personale e della rete distributiva, quali, a titolo esemplificativo, l'omesso invio della documentazione ex art. 119 T.U.B. o del conteggio estintivo.

Errata applicazione delle condizioni contrattuali: il motivo del reclamo riguarda la mancata o non corretta applicazione delle condizioni contrattuali, inclusi profili relativi al recesso del cliente e alla gestione documentale connessa.

Merito di credito o simili: il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti.

Altro: categoria residuale comprendente i motivi di reclamo non riconducibili alle precedenti categorie.

3. ANDAMENTO

L'andamento dei reclami nel 2025 si è mantenuto sostanzialmente stabile rispetto al 2024, con un incremento contenuto rispetto al 2024 (per cui si contano 27 reclami). Le contestazioni si articolano prevalentemente tra quelle riconducibili alla tematica c.d. "Lexitor" e quelle relative all'asserita errata applicazione delle condizioni contrattuali (quali, a titolo esemplificativo, il recesso o l'omessa consegna della documentazione).

Con riferimento ai reclami inerenti alla tematica Lexitor (n. 13), gli stessi riguardano, nella totalità dei casi, rapporti di credito già oggetto di cessione a favore di altri istituti. In tali ipotesi, Siriofin S.p.A., avendo ceduto la titolarità del credito, non risulta competente alla gestione del rapporto né al rilascio del conteggio estintivo, attività rimessa al soggetto cessionario.

In riscontro ai predetti reclami, la società informa il cliente dell'intervenuta cessione del credito e lo indirizza verso l'istituto cessionario, fornendo i relativi riferimenti.

L'incidenza delle richieste riconducibili alla tematica Lexitor sul totale dei reclami è pari al 41,94%.

Si evidenzia, inoltre, che a partire dal 2020 la società ha adottato un modello di pricing c.d. "Tutto TAN", che ha progressivamente ridotto l'incidenza delle richieste riconducibili alla medesima tematica.

Con riferimento ai reclami relativi alle condizioni contrattuali (n. 17), attengono principalmente a contestazioni relative al recesso e alla mancata consegna della documentazione al momento della stipula, e rappresentano il 54,8% del totale dei reclami.

Una parte significativa dei reclami inerenti al recesso risulta, inoltre, riconducibile a segnalazioni trasmesse per il tramite di soggetti terzi operanti in ambito professionale, verosimilmente riconducibili a iniziative riconducibili alla rete distributiva e/o a operatori concorrenti, nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela.

Con riferimento alle comunicazioni erronee, si è registrato un solo reclamo (3,23 %).

Gli esposti risultano essere successivi all'invio del reclamo e riguardano prevalentemente il mancato riconoscimento del diritto di recesso.

Schema Reclami anno 2025	
Reclami totali pervenuti	31
Reclami accolti	1
Reclami non accolti	30
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2025	0
Motivo del reclamo:	
- servizio	13
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	1
- Aspetti organizzativi	0
- errata applicazione delle condizioni contrattuali	17
- Merito Creditizio	0
- Altro	0
Reclami presentati ABF	0
Reclami accolti ABF	0
Reclami accolti parzialmente ABF	0
Esposti	7

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

**SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO**



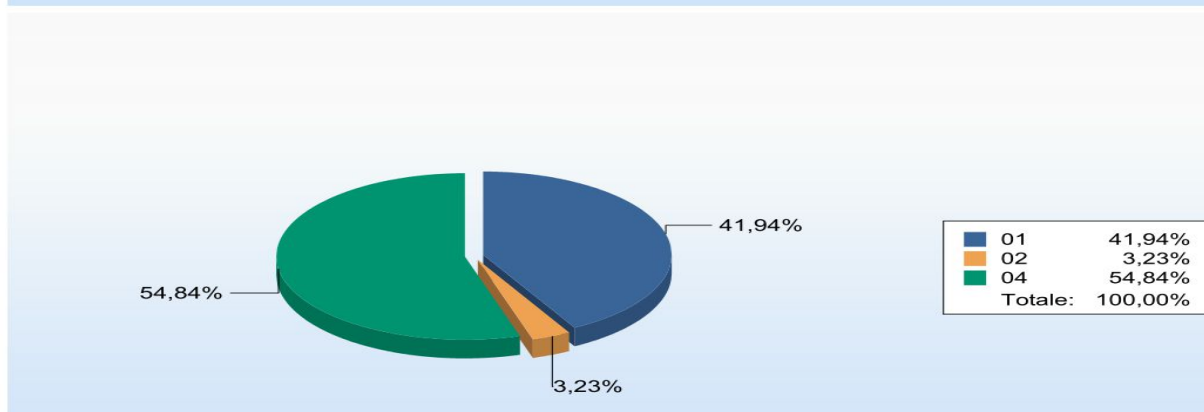
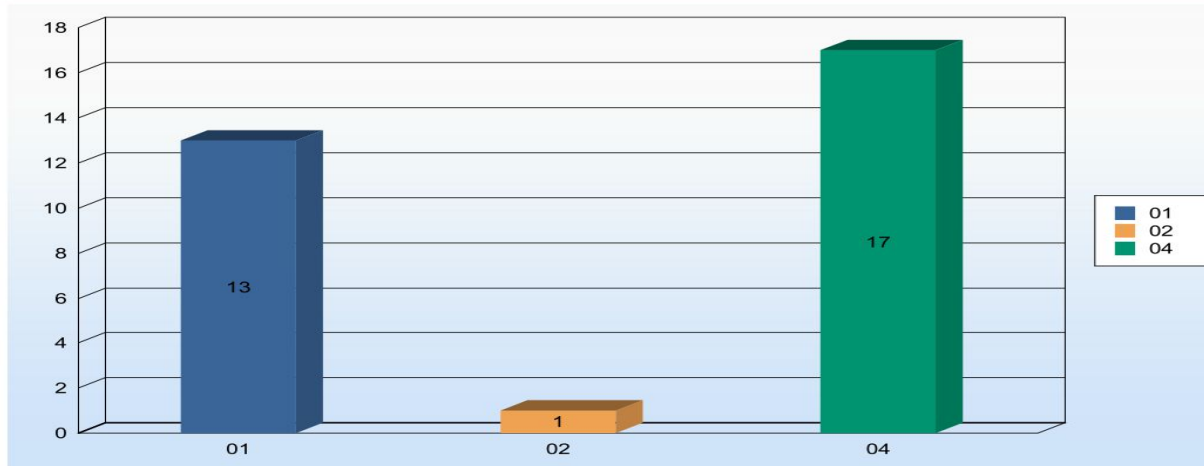
UNI EN ISO 9001:2015

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA

Rev del

Cod.Doc

Dalla Data= 01/01/2025 19.55 Alla Data= 31/12/2025 19.55 Stato Reclami= Tutti



LEGENDA

Codice	Descrizione
01	servizio (es:lexitor)
02	errate comunicazioni e informazioni al cliente
03	aspetti organizzativi
04	errate applicazioni delle condizi. contrattuali (es:recesso)
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

**SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO**

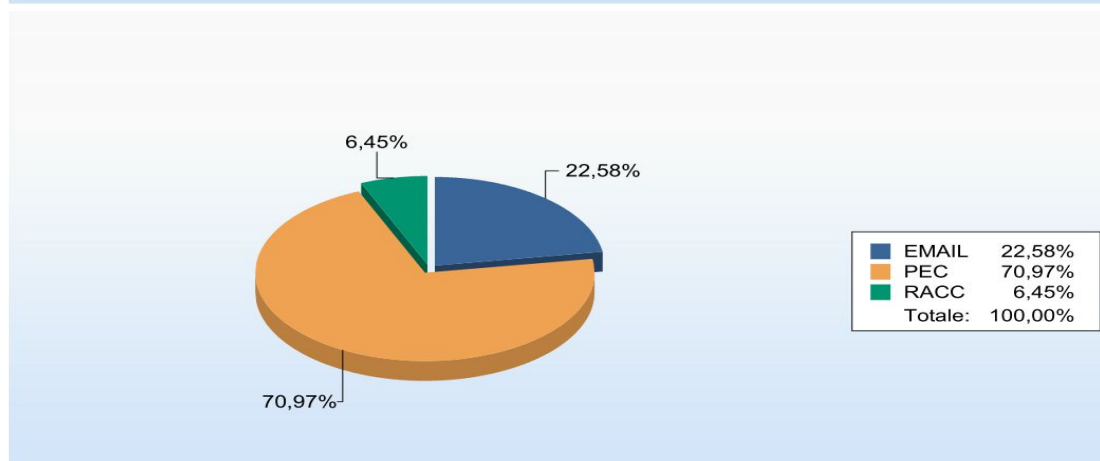
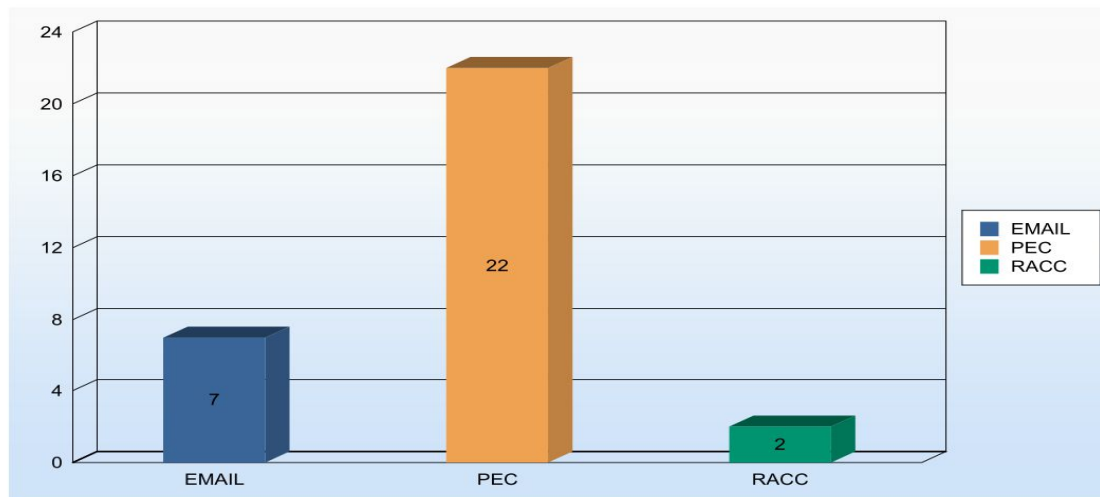

UNI EN ISO 9001:2015

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE

Rev del

Cod.Doc

Dalla Data= 01/01/2025 0.00 Alla Data= 31/12/2025 0.00 Stato Reclami= Tutti



LEGENDA

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

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

**SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO**



UNI EN ISO 9001:2015

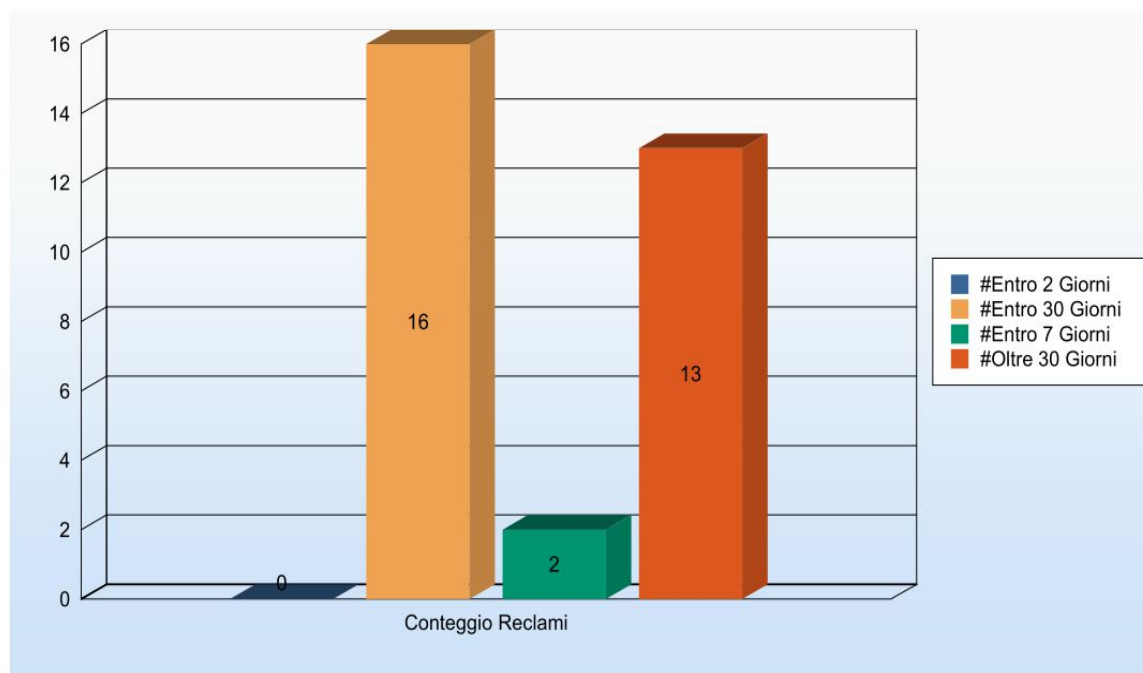
TEMPISTICHE CHIUSURA TRATTAMENTO

Rev del

Cod.doc.

Dalla Data= 01/01/2025 17.40 Alla Data= 31/12/2025 17.40 Stato Reclami= Tutti

Reclami chiusi entro 2 giorni	=	0	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi	=	0,00%
Reclami chiusi entro 7 giorni	=	2	% dei RC chiusi entro 7 giorni sul totale dei RC chiusi	=	6,45%
Reclami chiusi entro 30 giorni	=	16	% dei RC chiusi entro 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	51,61%
Reclami chiusi oltre 30 giorni	=	13	% dei RC chiusi oltre 30 giorni sul totale dei RC chiusi	=	41,94%
Totale Reclami chiusi	=	31			


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

**SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO**


UNI EN ISO 9001:2015