

RELAZIONE SUI RECLAMI ANNO 2022

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 2022.

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 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Schema Reclami anno 2022	
Reclami totali pervenuti	14
Reclami accolti	1
Reclami non accolti	12
Reclami ancora aperti alla data del 31/12/2022	1
Motivo del reclamo:	
- servizio	6
- errate comunicazioni e informazioni al cliente	0
- Aspetti organizzativi	2
- errata applicazione delle condizioni contrattuali	6

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



CERTIFQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

- Merito Creditizio	0
- Altro	0
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 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 ostaive.

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, 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.

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



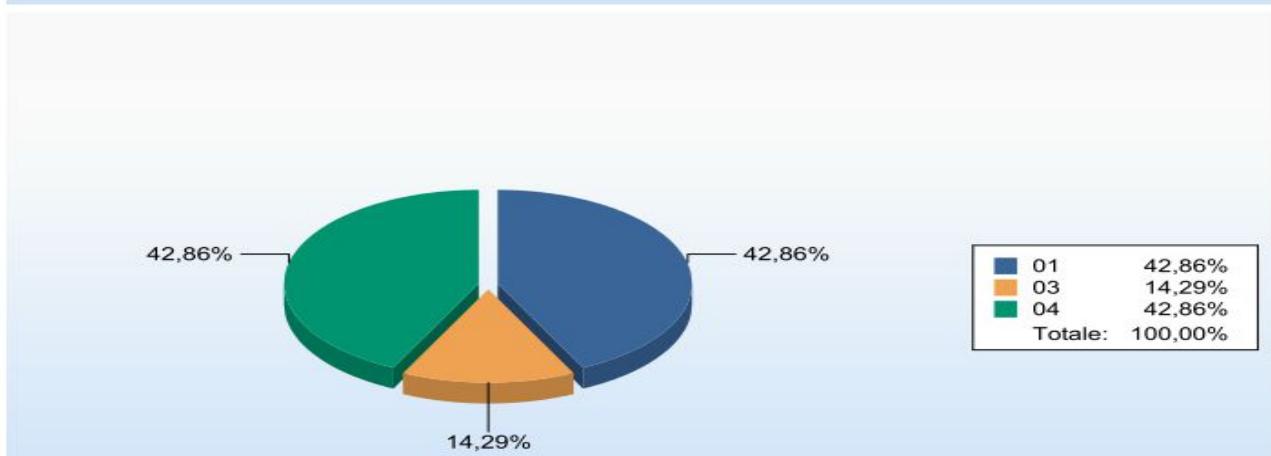
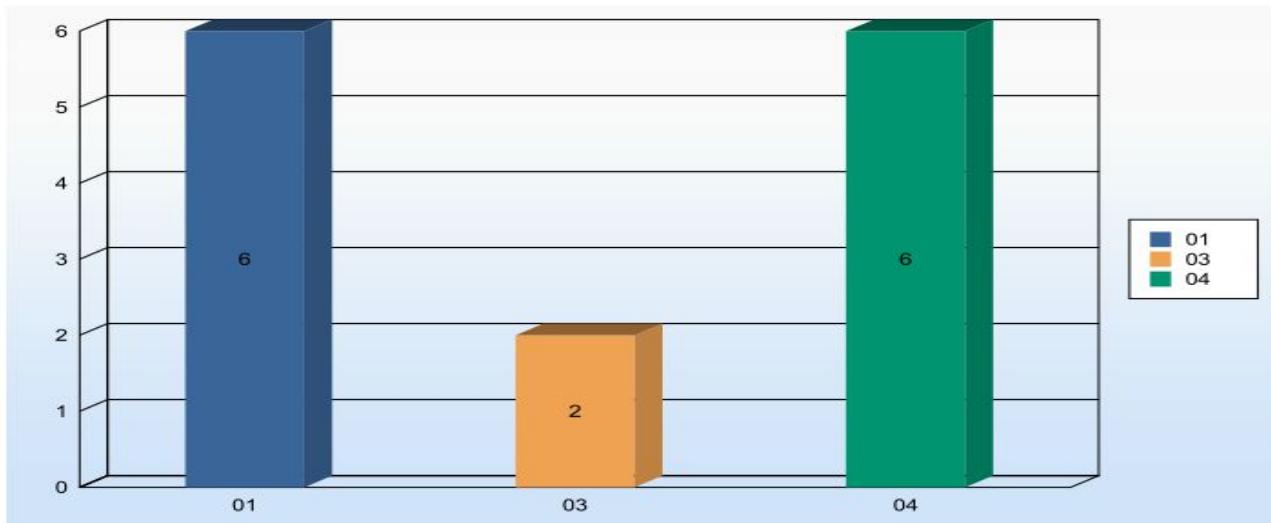
CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIFQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA

Dalla Data= 01/01/2022 13.08 Alla Data= 31/12/2022 13.08 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



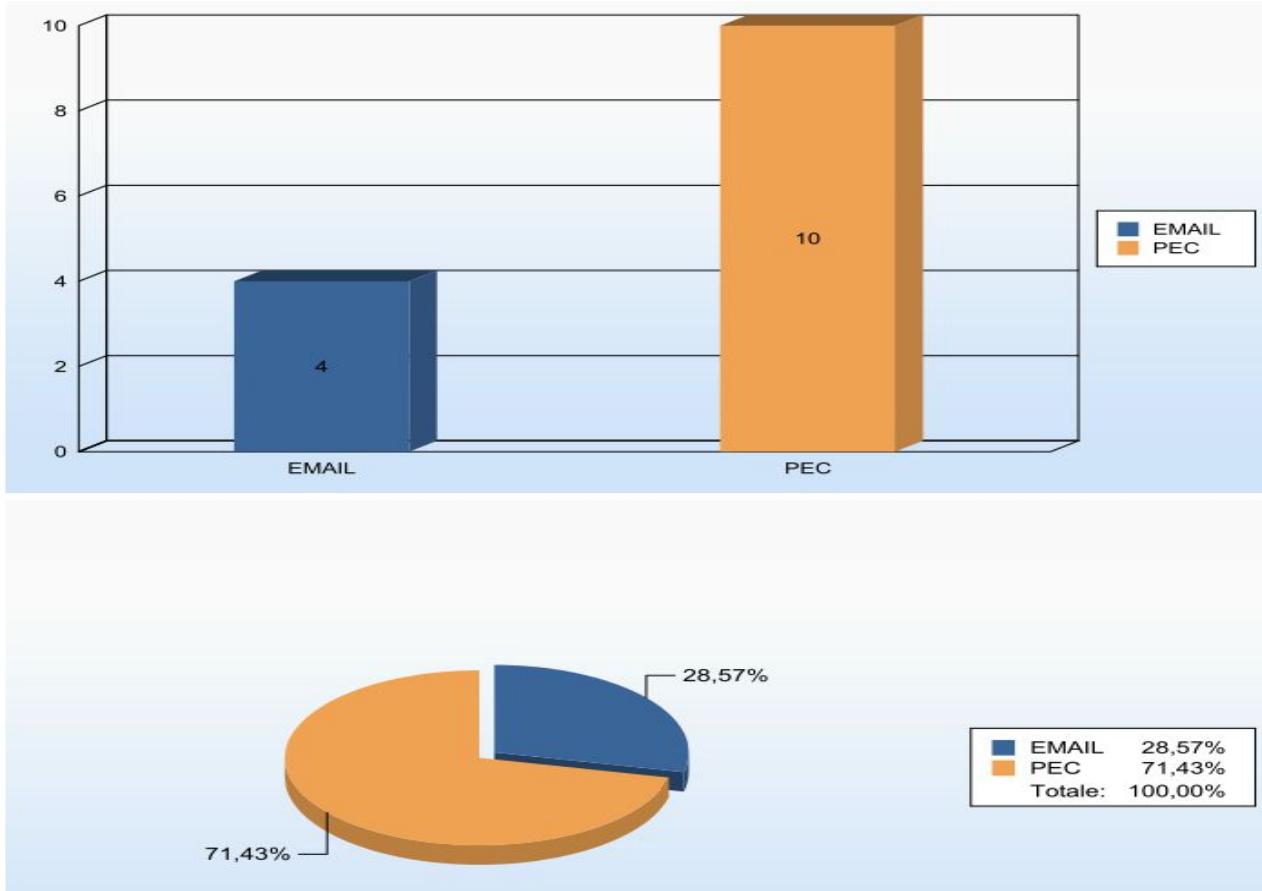
CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIFQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

GRAFICO RECLAMI PER MEZZO DI COMUNICAZIONE

Dalla Data= 01/01/2022 13.09 Alla Data= 31/12/2022 13.09 Stato Reclami= Tutti



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

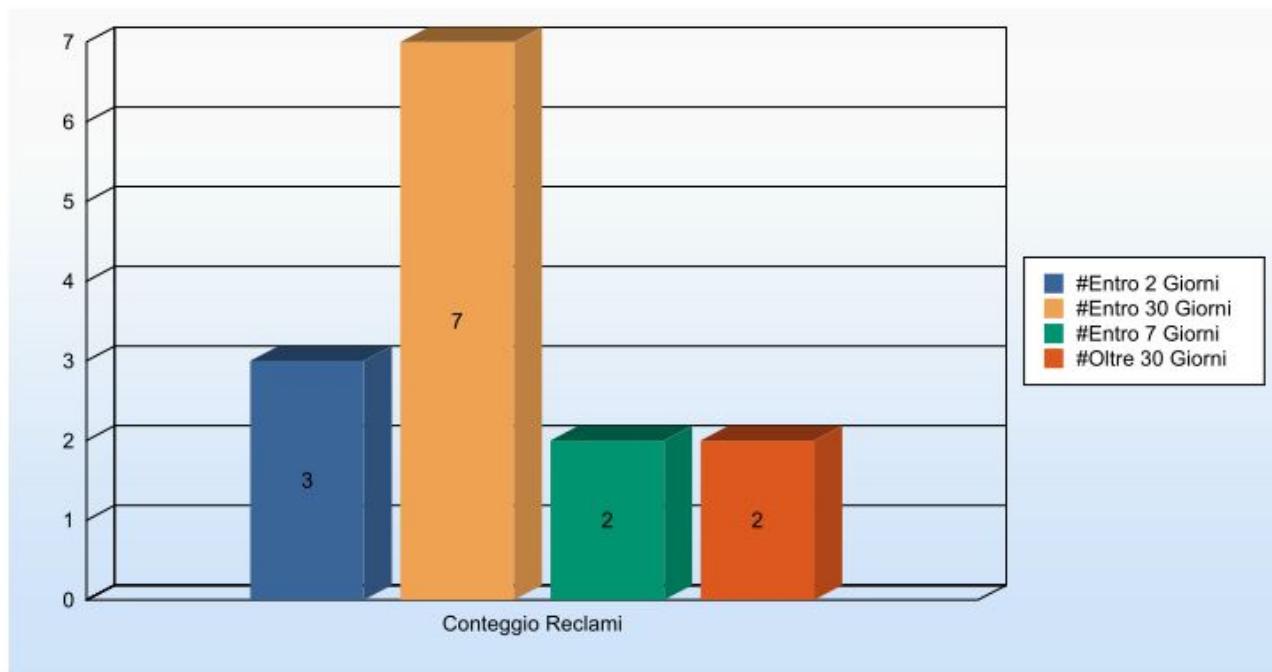


CERTIFQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

TEMPISTICHE CHIUSURA TRATTAMENTO

Dalla Data= 01/01/2022 13.11 Alla Data= 31/12/2022 13.11 Stato Reclami= Tutti

Reclami chiusi entro 2 giorni	=	3	% dei RC chiusi entro 2 giorni sul totale dei RC chiusi	=	21,43%	
Reclami chiusi entro 7 giorni	=	2	% dei RC chiusi entro 7 giorni sul totale dei RC chiusi	=	14,29%	
Reclami chiusi entro 30 giorni	=	7	% 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	=	14,29%	
Totale Reclami chiusi	=	14				



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



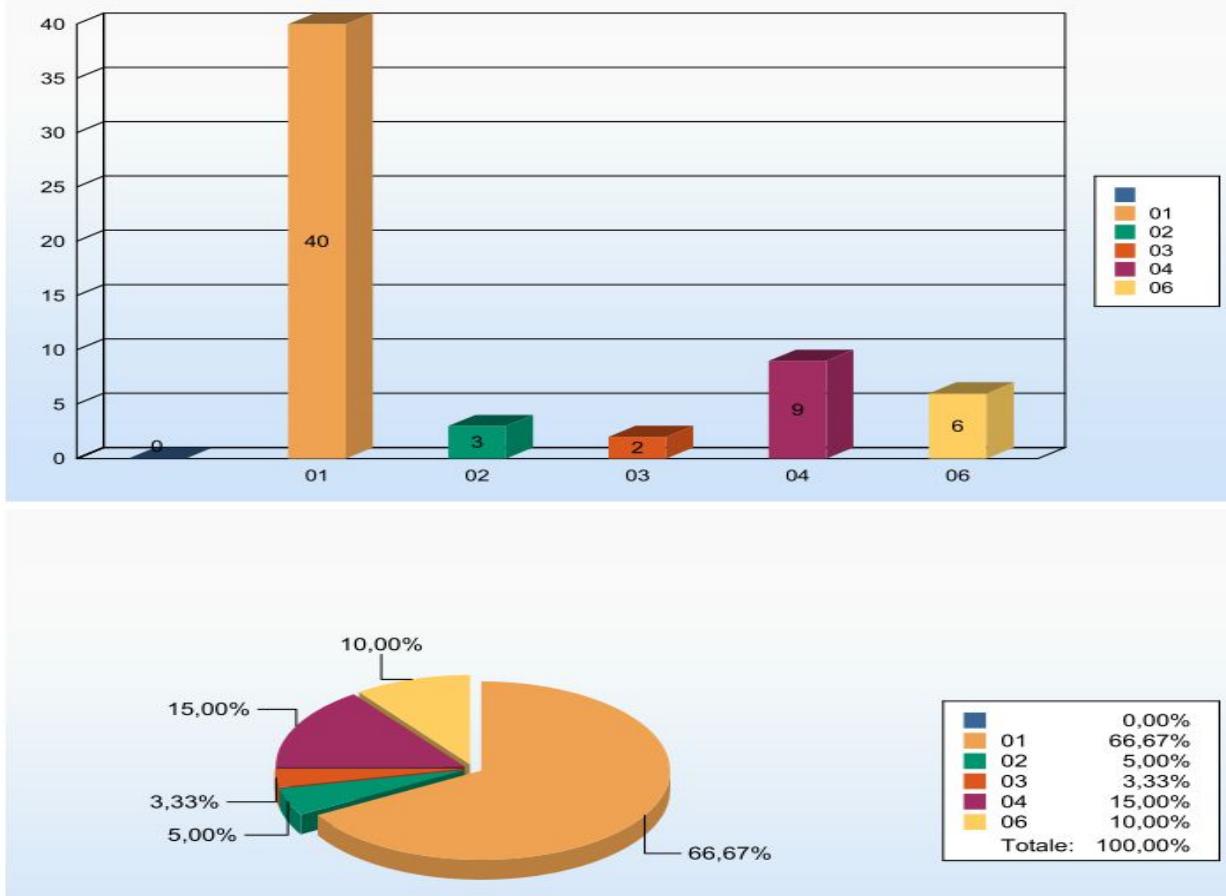
CERTIFIED QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM



CERTIFICA
IQNet
SISTEMA DI GESTIONE
CERTIFICATO
ACCREDITATO
CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

GRAFICO RECLAMI PER TIPOLOGIA DAL 01/01/2013 AL 31/12/2022

Dalla Data= 01/01/2013 13.10 Alla Data= 31/12/2022 13.10 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



CERTIFQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ