



BANCA POPOLARE DI MILANO

Report Reclami ProFamily



Andamento annuo comparato
2017 vs 2016

Elaborazione a cura dell'unità Gestione Reclami BancoBpm spa

Milano, 10 Aprile 2018

Indice

- Premessa
- Analisi reclami ricevuti/evasi
- Analisi lamentele ricevute/evase



1. Premessa e obiettivi

A partire dall'esercizio 2015 la gestione dei reclami di **ProFamily** si avvale della collaborazione della Banca Popolare di Milano, oggi confluita all'interno di BANCOBPM SPA.

Viene considerato **reclamo** qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca stessa abbia gestito operazioni o servizi.

Sono state altresì considerate, **con voce a parte «Varie»**, a livello gestionale e con carattere di eccezionalità rispetto all'ordinaria gestione reclami prevista dalle norme di processo, anche il riscontro di **lamentele** inerenti aspetti contrattuali fra soggetti terzi (i dealer) ed i Clienti Profamily (afferenti p.es. le condizioni di consegna o il parziale-mancato funzionamento del bene oggetto del finanziamento) indirizzate alla Società Profamily.

Il tema dei reclami riveste una **crescente rilevanza** in quanto consente l'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dalla clientela.

I reclami inoltre sono una importante **fonte informativa** di possibili aree di criticità, permettono di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di ristabilire o sviluppare la relazione con il Cliente, limitando possibili rischi reputazionali.

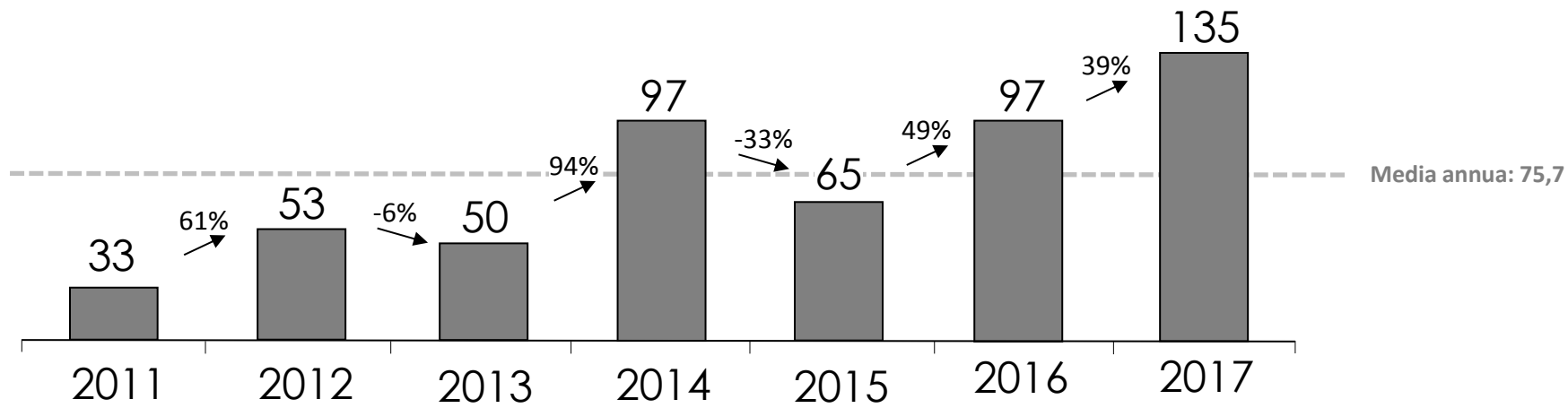
Il presente report analizza l'andamento comparato 2016 vs 2017 dei reclami ricevuti ed evasi.



2. Analisi reclami ricevuti/evasi – evoluzione quantitativa (1/2)

RECLAMI	2016	2017	Δ%
IN LAVORAZIONE A INIZIO PERIODO	8	1	-88%
RICEVUTI	97	135	39%
EVASI	104	129	23%
IN LAVORAZIONE A FINE PERIODO	1	7	

Andamento storico reclami ricevuti



2. Analisi reclami ricevuti/evasi – evoluzione quantitativa (2/2)

RECLAMI	2016	2017	Δ%
EVASI	104	129	24%
di cui ACCOLTI	19 (18%)	17 (13%)	-11%
di cui PARZIALMENTE ACCOLTI	5 (5%)	26 (20%)	420%
di cui RESPINTI	80 (77%)	86 (67%)	8%

Incidenza reclami su contratti in essere

PRODOTTO	CONTRATTI IN ESSERE
PRESTITI PERSONALI RETE CAPTIVE	41.744
PRESTITI PERSONALI RETE PROFAMILY	6.833
PRESTITO AUTO	64.495
PRESTITO FINALIZZATO	65.063
CESSIONE DEL QUINTO	12.829
TOTALE	190.964
RECLAMI	
RICEVUTI	135
RAPPORTO RECLAMI/CONTRATTI IN ESSERE	0,07%

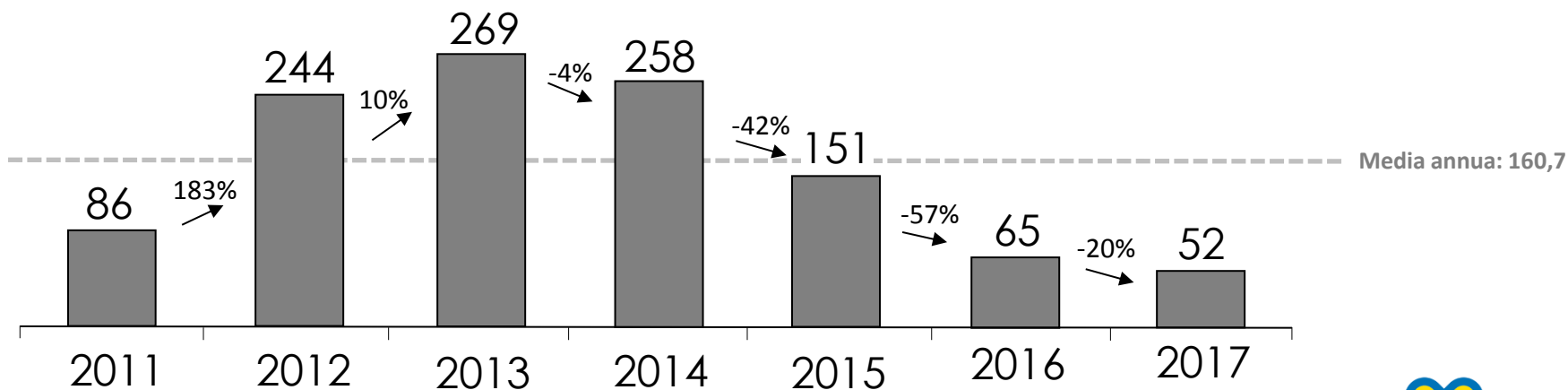


3. Analisi lamentele ricevute/evase – evoluzione quantitativa (1/2)

Lamentela: contestazione del Cliente nei confronti del venditore del prodotto, il cui acquisto è stato finanziato da Profamily.

LAMENTELE	2016	2017	Δ%
IN LAVORAZIONE A INIZIO PERIODO	3	2	-33%
RICEVUTE	65	52	-20%
EVASE	63	52	-17%
IN LAVORAZIONE A FINE PERIODO	5	5	-60%

Andamento storico lamentele ricevute



3. Analisi lamentale ricevute/evase evoluzione quantitativa (2/2)

Incidenza lamentale su contratti in essere

PRODOTTO	CONTRATTI IN ESSERE
PRESTITI PERSONALI RETE CAPTIVE	41.744
PRESTITI PERSONALI RETE PROFAMILY	6.833
PRESTITO AUTO	64.495
PRESTITO FINALIZZATO	65.063
CESSIONE DEL QUINTO	12.829
TOTALE	190.964
LAMENTELE	
RICEVUTE	52
RAPPORTO LAMENTELE/CONTRATTI IN ESSERE	0,03%

