

Report Reclami ProFamily



Andamento annuo comparato
2018 vs 2017

Elaborazione a cura dell'unità Gestione Reclami Banco Bpm spa

Milano, 12 Febbraio 2019

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 BANCO BPM S.p.a..

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.

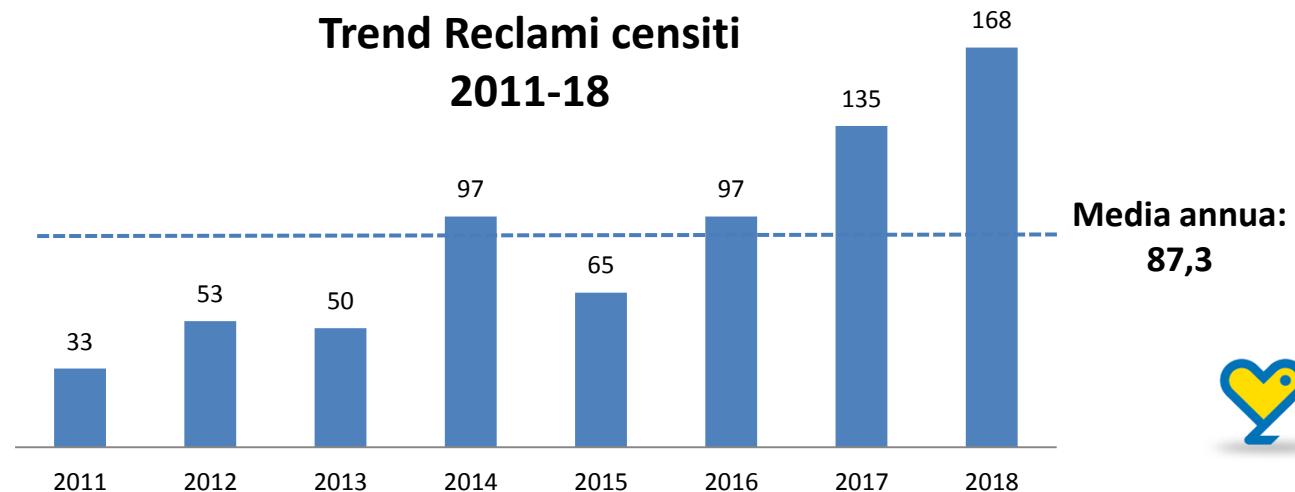
Il presente report analizza l'andamento comparato dal 2017 al 2018 dei reclami ricevuti ed evasi.



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

Reclami bancari	2017	2018	delta 2017/18	
ricevuti	135	164	29	21,5%
evasi	129	161	32	24,8%

Reclami Ivass	2017	2018	delta 2017/18	
ricevuti	0	4	4	
evasi	0	4	4	



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

Incidenza reclami su contratti in essere

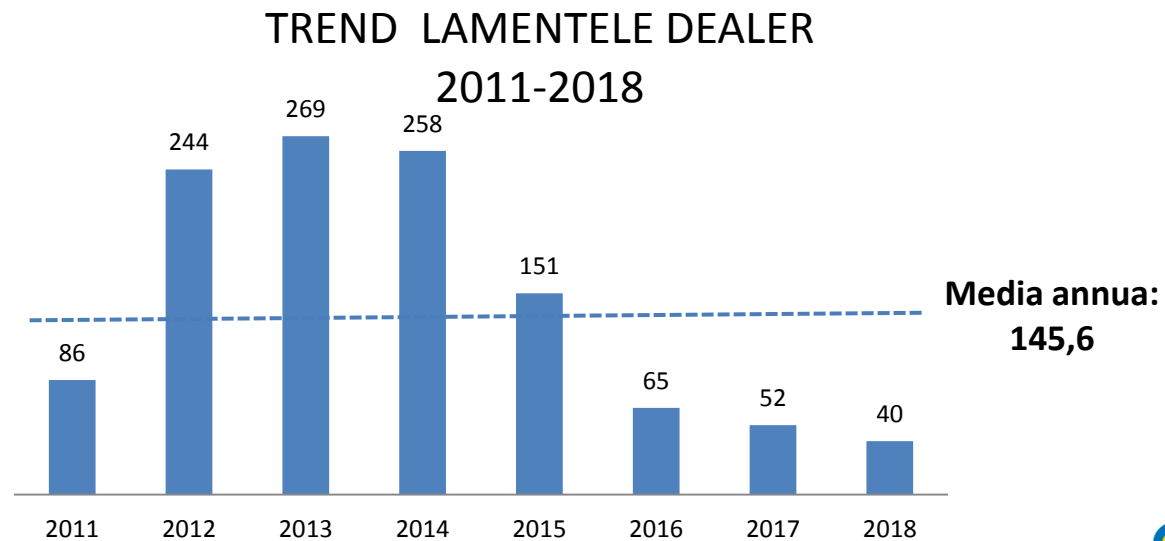
PRODOTTI	N. CONTRATTI IN ESSERE
• PRESTITI PERSONALI RETE CAPTIVE	45.383
• PRESTITI PERSONALI RETE PROFAMILY	7.505
• PRESTITO AUTO	82.374
• PRESTITO FINALIZZATO	67.343
• CESSIONE DEL QUINTO	13.520
Totale prodotti	216.125
RECLAMI	
totale reclami censiti	168
Reclami/contratti in essere	0,08%



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.

LAMEN TELE	2017	2018	delta 2017/18	%
in lavorazione a inizio periodo	5	5	0	0,0%
ricevute	52	40	-12	-23,1%
Evase	52	43	-9	-17,3%



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

Incidenza lamentele su contratti in essere

PRODOTTI	N. CONTRATTI IN ESSERE
• PRESTITI PERSONALI RETE CAPTIVE	45.383
• PRESTITI PERSONALI RETE PROFAMILY	7.505
• PRESTITO AUTO	82.374
• PRESTITO FINALIZZATO	67.343
• CESSIONE DEL QUINTO	13.520
Totale prodotti	216.125
LAMENTELE	
Totale lamentele censite	40
Lamentele/contratti in essere	0,02%

