



BANCA POPOLARE DI MILANO

# Report Controversie ProFamily



**Andamento annuo comparato  
2014-15**

Elaborazione a cura del General Counsel –  
Gestione Reclami Banca Popolare di Milano

Milano, 25 Gennaio 2015

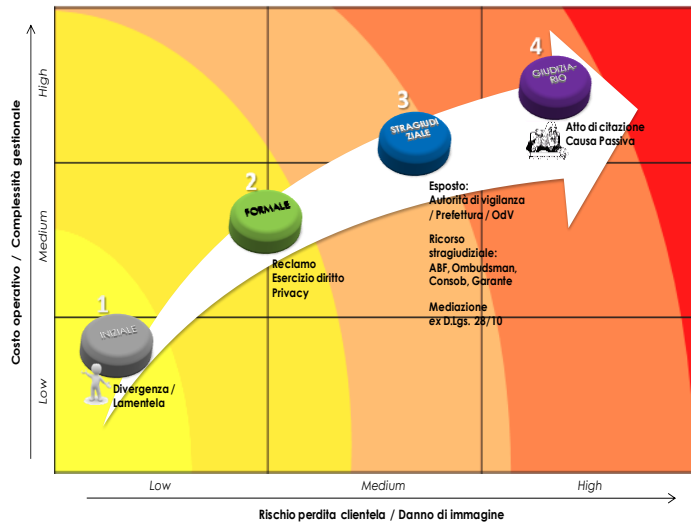
# Indice

- 1 Premessa e obiettivi
- 2 Andamento pratiche a registro reclami
- 3 Esito pratiche lavorate
- 4 Motivazioni controversie ricevute
- 5 Ripartizione reclami + contestazioni per Dealer
- 6 Considerazioni



# 1. Premessa e obiettivi

A partire dall'esercizio 2015, la gestione della filiera contestativa di ProFamily si avvale, nella fase di gestione Reclami, della fattiva collaborazione della preposta funzione della Capogruppo Bpm, al fine di mantenere un presidio operativo coerente sia ai consolidati obiettivi aziendali che a quelli di coerenza organizzativa di Gruppo, nello spirito del modello di escalation contestativa di seguito rappresentato:



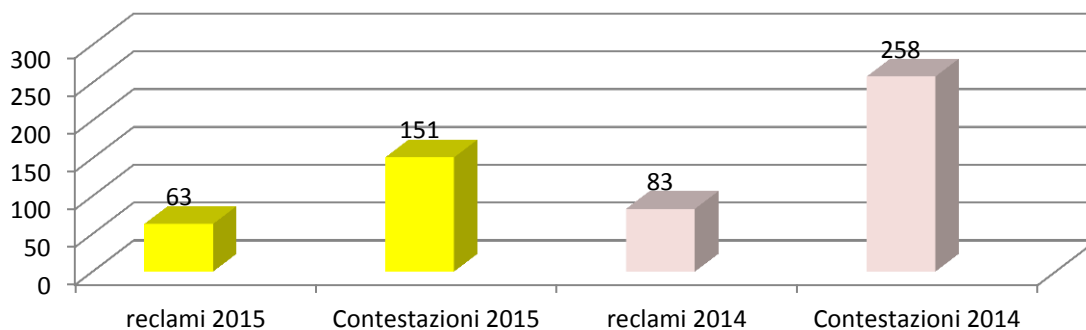
- **Lamentela (Contestazione)**, contrasto esplicito di opinioni indirizzato all'unità operativa di vendita con cui un Cliente, nell'ambito del rapporto commerciale, le espone direttamente e in qualsiasi forma un primo dissenso circa un suo comportamento o un'omissione;
- **Reclamo**, qualsiasi atto con il quale un Cliente, identificabile, contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;
- **Mediazione stragiudiziale/conciliazione**, situazione in cui la diatriba fra le parti, anche senza formalizzazione di reclamo, viene affidata, secondo i dettami del D.lgs. 28/10, ad organismi stragiudiziali e/o conciliativi abilitati;
- **Causa**, situazione in cui la controversia fra le parti riguarda impatti civilistici e/o penali derivanti da comportamenti e/o omissioni avutisi in sede contrattuale che hanno già superato lo stato di reclamo e di media-conciliazione.

Il presente report da' evidenza all'andamento comparato 2014-15 della fase iniziale della filiera



## 2. Andamento pratiche a registro reclami

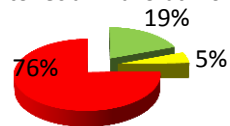
Quantità censita e lavorata	a Reclami			b Contestazioni			a+b Controversie		
	2015	2014	Delta %	2015	2014	Delta %	2015	2014	Delta %
PENDENTI a inizio periodo	2	14	- 85,7	6	10	- 40	8	24	-66,7
CENSITI	63	83	- 24,1	151	258	-41,5	214	341	-37,2
EVASI	57	95	- 38	153	262	-41,6	210	357	-41,2
PENDENTI a fine periodo	8	2	+300	4	6	- 33,3	12	8	+ 50



### 3. Esito pratiche lavorate

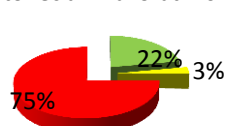
Esito pratiche lavorate	a Reclami			b Contestazioni			a+b Controversie		
	2015	2014	Delta %	2015	2014	Delta %	2015	2014	Delta %
<b>Pratiche lavorate</b>	<b>57</b>	<b>95</b>	<b>-40 %</b>	<b>153</b>	<b>262</b>	<b>-42 %</b>	<b>210</b>	<b>357</b>	<b>-41,2 %</b>
<b>Accolti</b>	11	21	-47,6 %	17	68	-75 %	28	89	-68,5 %
%	19,3%	22,1%		11,1%	25,9%		13,3%	24,9%	
<b>Parzialmente accolti</b>	3	3	0	6	6	0	9	9	0
%	5,3%	3,2%		3,9%	2,3%		4,3%	2,5%	
<b>Respinti</b>	43	71	-39,4 %	130	188	-31%	173	259	-33,2 %
%	75,4%	74,7%		85 %	71,8%		82,4%	72,5%	
<b>PENDENTI a fine periodo</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>300%</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-33%</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>50 %</b>

Esito reclami lavorati 2015



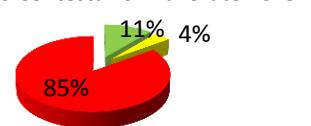
■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

Esito reclami lavorati 2014



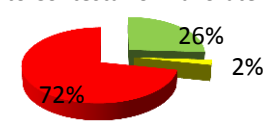
■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

Esito Contestazioni lavorate 2015



■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

Esito Contestazioni lavorate 2014

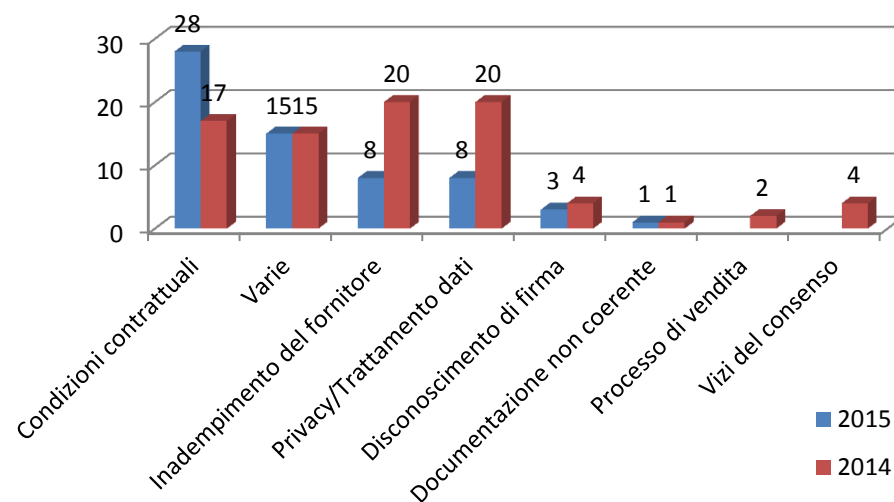


■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

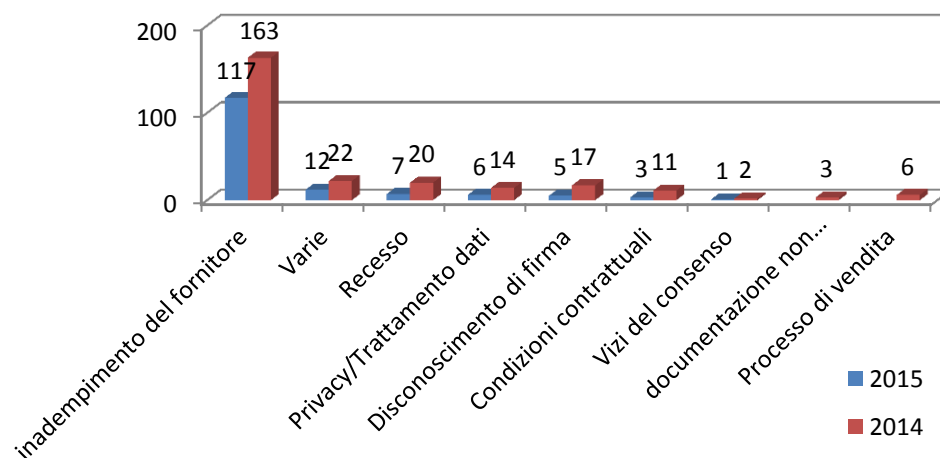


## 4. Motivazioni controversie ricevute

Motivazioni reclami	2015	2014	delta	%
Condizioni contrattuali	28	17	11	64,71%
Varie	15	15	0	0,00%
Inadempimento del fornitore	8	20	-12	-60,00%
Privacy/Trattamento dati	8	20	-12	-60,00%
Disconoscimento di firma	3	4	-1	-25,00%
Documentazione non coerente	1	1	0	0,00%
Processo di vendita		2	-2	-100,00%
Vizi del consenso		4	-4	-100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>63</b>	<b>83</b>	<b>-20</b>	<b>-24,10%</b>



Motivazioni contestazioni	2015	2014	delta	%
Inadempimento del fornitore	117	163	-46	-28,22%
Varie	12	22	-10	-45,45%
Recesso	7	20	-13	-65,00%
Privacy/Trattamento dati	6	14	-8	-57,14%
Disconoscimento di firma	5	17	-12	-70,59%
Condizioni contrattuali	3	11	-8	-72,73%
Vizi del consenso	1	2	-1	-50,00%
Documentazione non coerente		3	-3	-100,00%
Processo di vendita		6	-6	-100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>151</b>	<b>258</b>	<b>-107</b>	<b>-41,47%</b>



## 5. Ripartizione reclami + contestazioni per Dealer

Numero reclami per Dealer (top 10)	2015	2014	totale
000022987 - GRUPPO GREEN POWER SPA	2	9	11
000020425 - GRANZ S R L		10	10
000021541 - ENERALTERNATIVE SRL	4		4
000022739 - WISOLAR SRL		3	3
000027515 - ENERVENTI SPA	2		2
000025239 - EMIBAENERGY SRL		2	2
000024393 - GIUDICI SNC DI PICCINELLI BRUN		2	2
000023381 - NONSOLOMOTO DI FLORE CLAUDIO &		2	2
000022289 - EVERGREEN POWER SRL	2		2
000021825 - MAGICA SRL	1	1	2
tot. Top 10	11	29	40
tot. reclami censiti	63	83	69
%	17,46%	34,94%	128

Numero contestazioni per Dealer (top 10)	2015	2014	totale
000020425 - GRANZ S R L	15	64	79
000021541 - ENERALTERNATIVE SRL	32	20	52
000022987 - GRUPPO GREEN POWER SPA	22	11	33
000020963 - NEWCOM SRL	5	5	10
000024274 - FAMOT SRL	2	7	9
000023475 - FIGURELLA LIFE DI CARUSO CRIST	9		9
000022289 - EVERGREEN POWER SRL	3	6	9
000024796 - KALEOS SRL	1	7	8
000024600 - PROGETTO ENERGIA SRL	1	6	7
000022147 - AQUANOVA SRL	2	3	5
tot. Top 10	90	126	216
tot. contestazioni censite	151	258	358
%	59,60%	48,84%	664



## 6. Considerazioni

L'analisi comparata sul flusso congiunto reclami + contestazioni, pur nella congenita differenza quali-quantitativa delle due tipologie di controversia misurate, evidenzia un **decremento generalizzato dell'attività contestativa** in essere.

In particolare, mentre, preliminarmente al reclamo, il tema delle presunte **inadempienze del dealer**, pur in diminuzione, rappresenta ancora più dei due terzi delle contestazioni avanzate, in fase di reclamo si evidenzia come la clientela si focalizza con maggiore intensità sugli **aspetti contrattuali** del servizio erogato da Profamily, soprattutto in sede di condizioni.

Per quanto attiene la tipologia delle risposte, si mantiene un **orientamento fortemente selettivo nelle ragioni difensive** di Profamily, mentre l'incidenza delle pendenze contestative a fine esercizio si conferma a livelli minimi.

Infine si sottolinea come la gestione delle Controversie nel 2015 abbia avuto sul lato **Reclami** una **migliore distribuzione sui dealer di riferimento** (passando dal 35 al 17%), mentre su quello Contestazioni l'accentramento sui primi 10 dealer di riferimento si attesta sul 60%.

