



BANCA POPOLARE DI MILANO

# Report Controversie ProFamily



Andamento annuo comparato  
2015 16

Elaborazione a cura dell'unità Gestione  
Reclami Banca Popolare di Milano

Milano, 31 Gennaio 2017

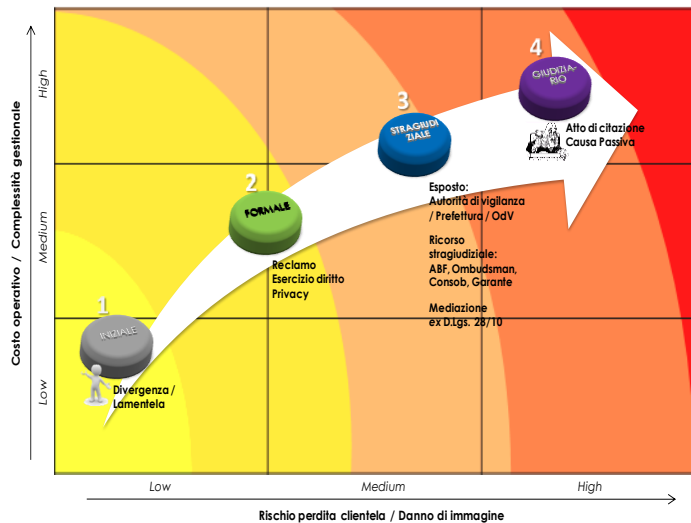
# Indice

- 1 Premessa e obiettivi
- 2 Andamento pratiche a registro reclami
- 3 Esito pratiche lavorate
- 4 Motivazioni controversie ricevute
- 5 Ripartizione reclami + lamentele per Dealer
- 6 Incidenza controversie su contratti in essere
- 7 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.

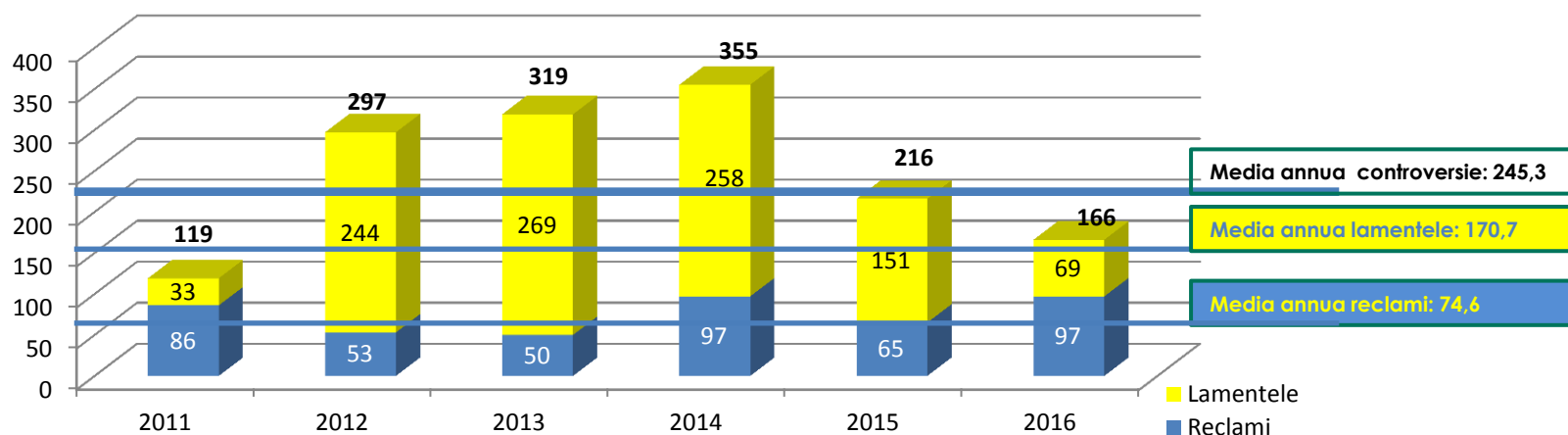
Il presente report da' evidenza all'andamento comparato 2015-16 della fase iniziale della filiera



## 2. Andamento pratiche a registro reclami

Quantità censita e lavorata	a Reclami			b Lamentele			a+b Controversie		
	2016	2015	Δ %	2016	2015	Δ %	2016	2015	Δ %
PENDENTI a inizio periodo	8	2	<b>400 %</b>	4	6	<b>- 50 %</b>	12	8	<b>33,3%</b>
CENSITI	97	63	<b>53,9 %</b>	69	151	<b>-54,3 %</b>	166	214	<b>-22,4 %</b>
EVASI	104	57	<b>82,5 %</b>	66	153	<b>-56,9 %</b>	170	210	<b>-19,1 %</b>
PENDENTI a fine periodo	1	8	<b>-87,5 %</b>	7	4	<b>75 %</b>	8	12	<b>-33,3 %</b>

### Andamento storico 2011-16 Reclami e Lamentele



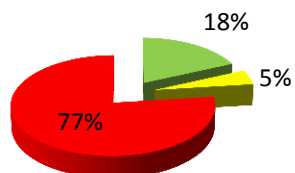
Elaborazione a cura dell'unità Gestione Reclami  
Banca Popolare di Milano



### 3. Esito pratiche lavorate

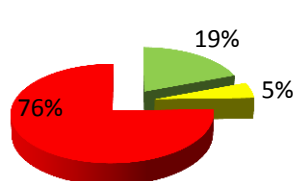
Esito pratiche lavorate	a Reclami			b Lamentele			a+b Controversie		
	2016	2015	Δ %	2016	2015	Δ %	2016	2015	Δ %
Pratiche lavorate	104	57	82,5 %	66	153	-56,9 %	170	210	-19,1 %
<b>Accolti</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>72,7 %</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>-23,5 %</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>14,3 %</b>
% sul totale degli esiti	18,3 %	19,3 %	- 1 %	19,7 %	11,1 %	- 8,6%	18,8 %	13,3 %	
<b>Parzialmente accolti</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>66,7 %</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-66,7 %</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>-22,2 %</b>
% sul totale degli esiti	4,8 %	5,3 %	0,5 %	3 %	3,9 %	0,9 %	4,1 %	4,3 %	-0,2 %
<b>Respinti</b>	<b>80</b>	<b>43</b>	<b>86,1 %</b>	<b>51</b>	<b>130</b>	<b>-60,8 %</b>	<b>131</b>	<b>173</b>	<b>-60,8 %</b>
% sul totale degli esiti	76,9 %	75,4 %	-1,5 %	77,3 %	85 %	7,7 %	77,1 %	82,4 %	-5,3 %
Pendenti a fine periodo	1	8	-87,5 %	7	4	-87,5 %	8	12	-33,3 %

Esito reclami lavorati 2016



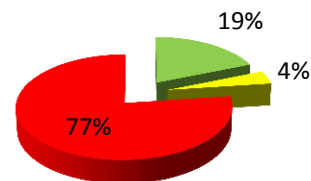
■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

Esito reclami lavorati 2015



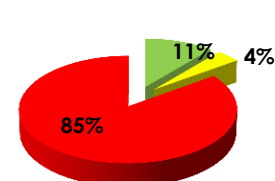
■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

Esito Lamentele lavorate 2016



■ di cui accolte  
■ di cui parzialmente accolte  
■ di cui respinte

Esito Lamentele lavorate 2015

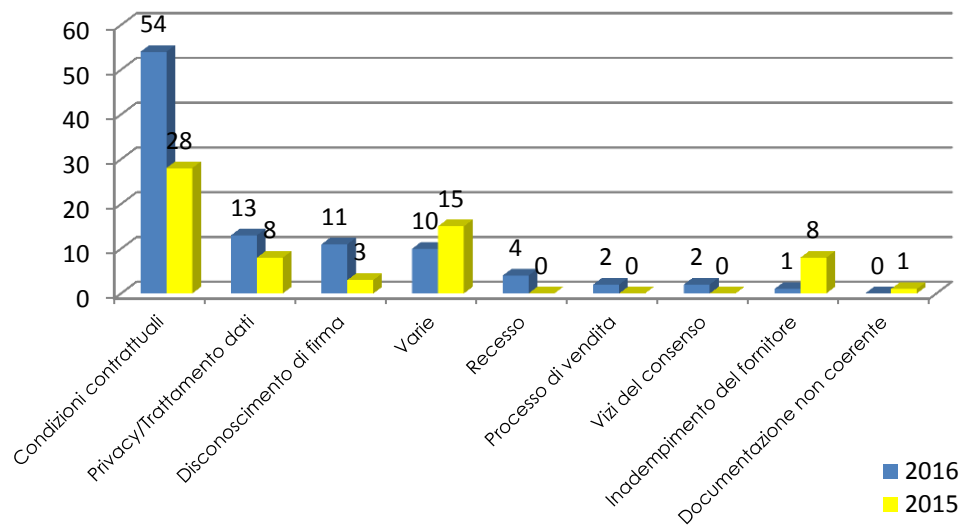


■ di cui accolti  
■ di cui parzialmente accolti  
■ di cui respinti

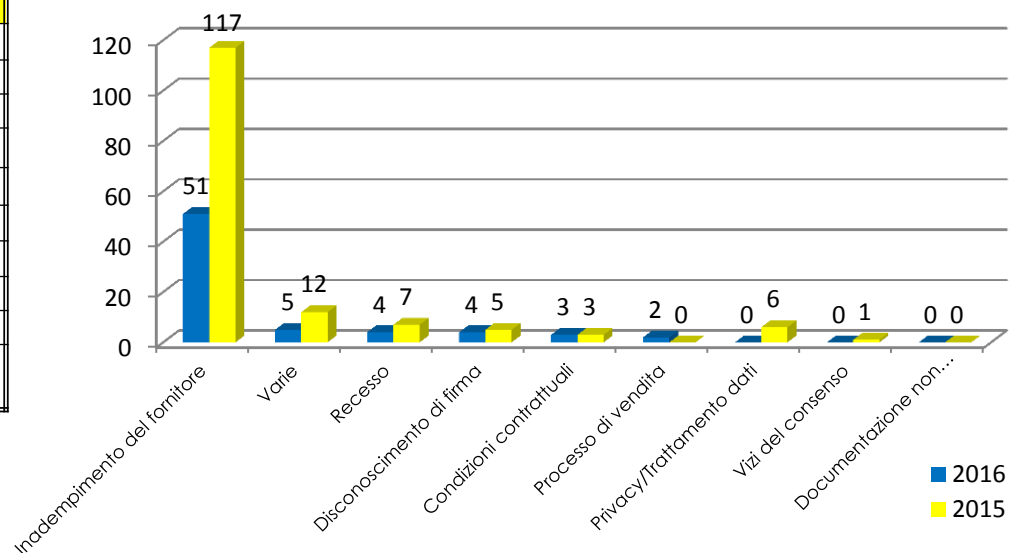


## 4. Motivazioni controversie ricevute

Motivazioni Reclami	2016	2015	Δ	%
Condizioni contrattuali	54	28	26	92,9 %
Privacy/Trattamento dati	13	8	5	62,5 %
Disconoscimento di firma	11	3	8	266,7 %
Varie	10	15	-5	-33,3 %
Recesso	4	0	4	400 %
Processo di vendita	2	0	2	200 %
Vizi del consenso	2	0	2	200 %
Inadempimento del fornitore	1	8	-7	-87,5 %
Documentazione non coerente	0	1	-1	-100,0 %
<b>TOTALE</b>	<b>97</b>	<b>63</b>	<b>34</b>	<b>54,0 %</b>



Motivazioni Lamentele	2016	2015	Δ	%
Inadempimento del fornitore	51	117	-66	-56,4 %
Varie	5	12	-7	-58,3 %
Recesso	4	7	-3	-42,9 %
Disconoscimento di firma	4	5	-1	-20,0 %
Condizioni contrattuali	3	3	0	0,0 %
Processo di vendita	2	0	2	200 %
Privacy/Trattamento dati	0	6	-6	-100,0 %
Vizi del consenso	0	1	-1	-100,0 %
Documentazione non coerente	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>	<b>151</b>	<b>-82</b>	<b>-54,3 %</b>



## 5. Ripartizione Reclami + Lamentele per Dealer

Numero reclami per Dealer (top 10)	2016	2015	totale
000022987 - GRUPPO GREEN POWER SPA	4	2	6
000022289 - EVERGREEN POWER SRL	1	2	3
000020302 - PROGETTO AUTO SRL	3		3
000021825 - MAGICA SRL	1	1	2
000029363 - NUOVARREDO SRL	2		2
000021065 - ASS SOCIETA' CANOTTIERI MILANO	1		2
000021101 - LIVING SPACE SNC DI LOSCHI	1		2
000021494 - I.W.M. SAS DI ALFREDO GARISTO	1		2
000021510 - VERNOCCHI SRL	1		2
000021587 - VALMOCAR SRL	1		2
<b>tot. Top 10</b>	<b>16</b>	<b>*11</b>	
<b>tot. Reclami censiti</b>	<b>97</b>	<b>63</b>	
<b>%</b>	<b>16,5 %</b>	<b>17,5 %</b>	

Numero Lamentele per Dealer (top 10)	2016	2015	totale
000021541 - ENERALTERNATIVE SRL	6	32	38
000022987 - GRUPPO GREEN POWER SPA	3	22	25
000020425 - GRANZ S R L	5	15	20
000022289 - EVERGREEN POWER SRL	3	3	6
000028440 - ENNECI - SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA	6	0	6
000026719 - BROKERS DELLA VACANZA SRL	3	0	3
000029726 - EUROPA 3 SNC DI RABITA MARIO E	3	0	3
000021314 - INTERNATIONAL GARAGE SRL	2	0	2
000027306 - OIKOS SRL SOCIETA' UNIPERSONAL	2	0	2
000029843 - B. & A. CONSULTING SRL	2	0	2
<b>tot. Top 10</b>	<b>35</b>	<b>*90</b>	
<b>tot. Lamentele censite</b>	<b>69</b>	<b>151</b>	
<b>%</b>	<b>50,7%</b>	<b>59,6%</b>	

\* Il dato top 10 2015 include dealer che nel 2016 non sono stati oggetto di controversia e che dunque non compaiono nelle rispettive tabelline



## 6. Incidenza controversie su contratti in essere

Dati al 31/12/2016

Prodotto	Contratti in essere
PRESTITI PERSONALI RETE CAPTIVE	42.896
PRESTITI PERSONALI RETE PROFAMILY	6.664
PRESTITO AUTO	50.744
PRESTITO FINALIZZATO	61.211
CESSIONE DEL QUINTO	10.152
<b>Totale prodotti</b>	<b>171.667</b>
Controversie	#
RECLAMI	97
LAMENTELE	69
<b>Totale Controversie</b>	<b>166</b>
<b>RAPPORTO RECLAMI / Contratti in essere</b>	<b>0,06%</b>
<b>RAPPORTO LAMENTELE / Contratti in essere</b>	<b>0,04%</b>
<b>RAPPORTO CONTROVERSIE / Contratti in essere</b>	<b>0,10%</b>





## 7. Considerazioni

L'analisi comparata sul flusso congiunto Reclami + Lamentele, pur nella congenita differenza quali-quantitativa delle due tipologie di controversia misurate, evidenzia, esattamente come per il 2015, un **decremento generalizzato dell'attività contestativa** (- 22,4 %) sui servizi offerti, frutto però di dinamiche divergenti fra le 2 variabili considerate.

- Sul lato **Reclami** (+ 53,9 %) l'incremento principale è dato dal fenomeno endemico di sistema relativo alle estinzioni anticipate su finanziamenti contro cessione del Quinto di Stipendio (39 casi, 31 in più del 2015), che però, essendo stata la gestione operativo-amministrativa delle pratiche di estinzione sostanzialmente corretta, si sono risolti in 34 casi di infondatezza delle istanze presentate.
- Sul lato **Lamentele** (- 54,3 %) si evidenzia come la clientela si focalizzi con maggiore intensità sugli **aspetti contrattuali** del servizio erogato da Profamily, soprattutto in sede di condizioni, spese e tassi applicati, pari a 47 casi.

Appare in contrazione il tema di presunte **inadempienze del dealer**, in ragione sia del calo assoluto delle lamentele che da un migliore monitoraggio della rete di vendita nel comparto prestiti su fotovoltaico.

Per quanto attiene la **tipologia delle risposte**, si conferma un **orientamento fortemente selettivo nelle ragioni difensive** di Profamily (benchè diminuito su ogni forma di controversia complessivamente dall'82 al 77%), mentre l'incidenza delle **pendenze contestative** a fine esercizio si conferma a livelli minimi.

