

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che *“Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche, in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito”*.

La corretta e tempestiva gestione dei reclami ha assunto sempre più rilevanza all'interno della nostra Compagnia. La finalità principale di tale orientamento è da ricercare nella volontà di ristabilire una relazione con la cliente basata sulla piena soddisfazione, sia in termini di risoluzione delle problematiche sia in termini di soddisfazione globale.

Inoltre, la ricerca delle cause alla base delle lamentele della clientela è, di fatto, un elemento cardine per il miglioramento dei livelli di servizio, che la nostra Compagnia ricerca attraverso un'analisi puntuale delle casistiche ed una programmazione volta all'eliminazione, a monte, dell'eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2015 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 2.824 reclami, articolati in 2.150 prime richieste e n. 674 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 49,8% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 21,0%, dalle polizze index e unit linked con il 12,4% e dagli altri comparti vita (CPI) con il 10,5% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2015			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	1.091	315	1.406	49,8%
Previdenza	450	142	592	21,0%
Index e Unit linked	267	83	350	12,4%
Altri comparti vita	204	92	296	10,5%
Caso morte	124	40	164	5,8%
Multiramo	9	1	10	0,3%
Caso vita	5	1	6	0,2%
Totale	2.150	674	2.824	100,0%

Poste Vita S.p.A.

00144, Roma (RM), Piazzale Konrad Adenauer, 3 • Tel.: (+39) 06 549241 • Fax: (+39) 06 54924203 • www.postevita.it

Partita IVA 05927271006 • Codice Fiscale 07066630638 • Capitale Sociale Euro 1.216.607.898,00 i.v. • Registro Imprese di Roma n. 29149/2000, REA n. 934547 • Iscritta alla Sezione I dell'Albo delle imprese di assicurazione al n. 1.00133 • Autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in base alle delibere ISVAP n. 1144/1999, n. 1735/2000, n. 2462/2006 e n. 2987/2012 • Società capogruppo del gruppo assicurativo Poste Vita, iscritto all'albo dei gruppi assicurativi al n. 043 • Società con socio unico, Poste Italiane S.p.A., soggetta all'attività di direzione e coordinamento di quest'ultima.



In base all'esito dei reclami per il 2015 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2015	Anno 2015 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	735	204	939	42,1%
Transatti	4	1	5	0,2%
Respinti	905	315	1.220	54,7%
In istruttoria al 31/12/2015	56	12	68	3,0%
Totale	1.700	532	2.232	100,0%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2015	Anno 2015 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	134	44	178	30,1%
Transatti	1	0	1	0,2%
Respinti	303	97	400	67,6%
In istruttoria al 31/12/2015	12	1	13	2,2%
Totale	450	142	592	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2015	Anno 2015 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	869	248	1.117	39,5%
Transatti	5	1	6	0,2%
Respinti	1.208	412	1.620	57,4%
In istruttoria al 31/12/2015	68	13	81	2,9%
Totale	2.150	674	2.824	100,0%

Poste Vita S.p.A.

00144, Roma (RM), Piazzale Konrad Adenauer, 3 • Tel.: (+39) 06 549241 • Fax: (+39) 06 54924203 • www.postevita.it

Partita IVA 05927271006 • Codice Fiscale 07066630638 • Capitale Sociale Euro 1.216.607.898,00 i.v. • Registro Imprese di Roma n. 29149/2000, REA n. 934547 • Iscritta alla Sezione I dell'Albo delle imprese di assicurazione al n. 1.00133 • Autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in base alle delibere ISVAP n. 1144/1999, n. 1735/2000, n. 2462/2006 e n. 2987/2012 • Società capogruppo del gruppo assicurativo Poste Vita, iscritto all'albo dei gruppi assicurativi al n. 043 • Società con socio unico, Poste Italiane S.p.A., soggetta all'attività di direzione e coordinamento di quest'ultima.

