

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014

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”*.

Nel corso del 2014 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 2.306 reclami, articolati in 1.772 prime richieste e n. 534 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 51,7% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 25,4%, dalle polizze index e unit linked con il 13,9% e dalle temporanee caso morte con il 6,2% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2014			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	909	284	1.193	51,7%
Previdenza	471	115	586	25,4%
Index e Unit linked	229	91	320	13,9%
Caso morte	108	36	144	6,2%
Altri comparti vita	31	1	32	1,4%
Infortuni e Malattia	15	6	21	0,9%
Multiramo	8	1	9	0,4%
Caso vita	1	0	1	0,04%
Totale	1.772	534	2.306	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2014 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2014	Anno 2014 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	304	74	378	22,0%
Transatti	1	0	1	0,1%
Respinti	969	325	1.294	75,2%
In istruttoria al 31/12/2014	27	20	47	2,7%
Totale	1.301	419	1.720	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.



Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2014	Anno 2014 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	97	23	120	20,5%
Transatti	0	0	0	0,0%
Respinti	369	90	459	78,3%
In istruttoria al 31/12/2014	5	2	7	1,2%
Totale	471	115	586	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2014	Anno 2014 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	401	97	498	21,6%
Transatti	1	0	1	0,0%
Respinti	1.338	415	1.753	76,0%
In istruttoria al 31/12/2014	32	22	54	2,3%
Totale	1.772	534	2.306	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.

