

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016

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 2016 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 3.035 reclami, articolati in 2.519 prime richieste e n. 516 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 56,1% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 18,4%, dalle polizze altri comparti vita (CPI) con il 13,9%, dalle polizze caso morte (TCM) ed index e unit linked con circa il 5,5% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2016			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	1.441	262	1.703	56,1%
Previdenza	468	92	560	18,4%
Altri comparti vita	324	97	421	13,9%
Caso morte	131	35	166	5,5%
Index e Unit Linked	138	26	164	5,4%
Multiramo	17	4	21	0,7%
Totale	2.519	516	3.035	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 2016 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2016	Anno 2016 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	945	187	1.132	45,8%
Transatti	0	3	3	0,1%
Respinti	1052	218	1.270	51,3%
In istruttoria al 31/12/2016	54	16	70	2,8%
Totale	2.051	424	2.475	100,0%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2016	Anno 2016 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	179	29	208	37,1%
Transatti	0	0	0	0%
Respinti	278	62	340	60,8%
In istruttoria al 31/12/2016	11	1	12	2,1%
Totale	468	92	560	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2016	Anno 2016 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.124	216	1.340	44,1%
Transatti	0	3	3	0,1%
Respinti	1.330	280	1.610	53,1%
In istruttoria al 31/12/2015	65	17	82	2,7%
Totale	2.519	516	3.035	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.

