

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

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 consolidare 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, delle eventuali problematiche nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2018 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 1.907 reclami, articolati in 1.573 prime richieste e n. 334 seguiti di reclami già presentati.

La maggior incidenza si registra nelle polizze miste con il 55,7% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 20,8%, dalle polizze index e unit linked con il 7% e dalle polizze caso morte con il 2,8% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2018			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	873	189	1.062	55,7%
Previdenza	326	71	397	20,8%
Index e Unit linked	107	27	134	7%
Caso morte	41	12	53	2,8%
Altri comparti vita	211	33	244	12,8%
Multiramo	15	2	17	0,9%
Totale	1.573	334	1.907	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2018 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2018	Anno 2018 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	367	67	434	28,8%
Transatti	1	4	5	0,3%
Respinti	840	178	1.018	67,4%
In istruttoria al 31/12/2018	39	14	53	3,5%
Totale	1.247	263	1.510	100%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2018	Anno 2018 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	86	19	105	26,4%
Transatti	0	1	1	0,2%
Respinti	230	47	277	69,8%
In istruttoria al 31/12/2018	10	4	14	3,6%
Totale	326	71	397	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2018	Anno 2018 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	453	86	539	28,3%
Transatti	1	5	6	0,3%
Respinti	1.070	225	1.295	67,9%
In istruttoria al 31/12/2018	49	18	67	3,5%
Totale	1.573	334	1.907	100%