

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

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 clientela 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 inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2019 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 1.836 reclami, articolati in 1.528 prime richieste e n. 308 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 60,9% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 21,7%, dalle polizze altri comparti vita con l'8,6% e dalle polizze index e unit linked con il 3,3% del totale.

| Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto | Anno 2019 | | | |
|---|-----------------|------------|--------------|---------------------|
| | Prime richieste | Seguiti | Totale | % su totale reclami |
| Miste | 904 | 214 | 1.118 | 60,9% |
| Previdenza | 350 | 49 | 399 | 21,7% |
| Index e Unit linked | 55 | 6 | 61 | 3,3% |
| Caso morte | 48 | 4 | 52 | 2,8% |
| Altri comparti vita | 129 | 28 | 157 | 8,6% |
| Capitalizzazione | 1 | 0 | 1 | 0,1% |
| Multiramo | 41 | 7 | 48 | 2,6% |
| Totale | 1.528 | 308 | 1.836 | 100,0% |

In base all'esito dei reclami per il 2019 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

| Distribuzione gestione reclami anno 2019 | Anno 2019 Reclami IVASS | | | |
|--|-------------------------|------------|--------------|---------------------|
| | Prime richieste | Seguiti | Totale | % su totale reclami |
| Accolti | 390 | 72 | 462 | 32,2% |
| Transatti | 0 | 4 | 4 | 0,3% |
| Respinti | 725 | 169 | 894 | 62,2% |
| In istruttoria al 31/12/2019 | 63 | 14 | 77 | 5,4% |
| Totale | 1.178 | 259 | 1.437 | 100,0% |

Reclami afferenti alla COVIP

| Distribuzione gestione reclami anno 2019 | Anno 2019 Reclami COVIP | | | |
|--|-------------------------|-----------|------------|---------------------|
| | Prime richieste | Seguiti | Totale | % su totale reclami |
| Accolti | 103 | 7 | 110 | 27,6% |
| Transatti | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Respinti | 230 | 37 | 267 | 66,9% |
| In istruttoria al 31/12/2019 | 17 | 5 | 22 | 5,5% |
| Totale | 350 | 49 | 399 | 100,0% |

Reclami Totali

| Distribuzione gestione reclami anno 2019 | Anno 2019 Reclami Totali | | | |
|--|--------------------------|------------|--------------|---------------------|
| | Prime richieste | Seguiti | Totale | % su totale reclami |
| Accolti | 493 | 79 | 572 | 31,2% |
| Transatti | 0 | 4 | 4 | 0,2% |
| Respinti | 955 | 206 | 1161 | 63,2% |
| In istruttoria al 31/12/2019 | 80 | 19 | 99 | 5,4% |
| Totale | 1.528 | 308 | 1.836 | 100,0% |