

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

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 mantenere 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 2023 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 5.419 reclami trattabili, di cui 5.056 reclami di competenza della Compagnia e 363 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 4.361 prime richieste e n. 695 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 363 prime richieste.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze Miste con il 48,44% del totale, seguite dalle polizze di Previdenza Complementare con il 27,81%, dalle polizze Multiramo con il 12,88% e dalle polizze Altri Comparti Vita con il 3,84% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2023			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	2.287	338	2.625	48,44%
Previdenza	1.316	191	1.507	27,81%
Index e Unit linked	128	21	149	2,75%
Caso morte	184	21	205	3,78%
Altri comparti vita	181	27	208	3,84%
Capitalizzazione	1	0	1	0,02%
Caso Vita	23	3	26	0,48%
Multiramo	604	94	698	12,88%
Totale	4.724	695	5.419	100,00%

In base all'esito dei reclami per il 2023 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2023 (*)	Anno 2023 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	953	148	1101	28,14%
Transatti	1	0	1	0,03%
Respinti	2.086	304	2390	61,09%
In istruttoria al 31/12/2023	368	52	420	10,74%
Totale	3.408	504	3.912	100,00%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2023 (*)	Anno 2023 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	469	61	530	35,17%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	699	109	808	53,62%
In istruttoria al 31/12/2023	148	21	169	11,21%
Totale	1316	191	1507	100,00%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2023 (*)	Anno 2023 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.422	209	1.631	30,10%
Transatti	1	0	1	0,02%
Respinti	2.785	413	3.198	59,01%
In istruttoria al 31/12/2022	516	73	589	10,87%
Totale	4.724	695	5.419	100,00%

(*) Le numeriche sono comprensive sia dei reclami di competenza di Compagnia che di quelli di competenza dell'Intermediario.