

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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 2020 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 5.227 reclami, articolati in 4.273 prime richieste e n. 954 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 60,3% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 28,3%, dalle polizze altri comparti vita con il 4,8% e dalle multiramo con il 2,9% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2020			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	2.532	621	3.153	60,3%
Previdenza	1.228	253	1.481	28,3%
Index e Unit linked	88	22	110	2,1%
Caso morte	73	8	81	1,5%
Altri comparti vita	217	32	249	4,8%
Capitalizzazione	1	0	1	0,0%
Multiramo	134	18	152	2,9%
Totale	4.273	954	5.227	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2020 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2020	Anno 2020 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.180	299	1.479	39,5%
Transatti	0	0	0	0,0%
Respinti	1.591	356	1.947	52,0%
In istruttoria al 31/12/2020	274	46	320	8,5%
Totale	3.045	701	3.746	100,0%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2020	Anno 2020 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	454	95	549	37,1%
Transatti			0	0,0%
Respinti	682	142	824	55,6%
In istruttoria al 31/12/2020	92	16	108	7,3%
Totale	1228	253	1481	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2020	Anno 2020 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.634	394	2.028	38,8%
Transatti	0	0	0	0,0%
Respinti	2.273	498	2.771	53,0%
In istruttoria al 31/12/2020	366	62	428	8,2%
Totale	4.273	954	5.227	100,0%