

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 2022 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 4.182 reclami trattabili, di cui 3.917 reclami di competenza della Compagnia e 265 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3.492 prime richieste e n. 425 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 265 prime richieste.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze Miste con il 54,76% del totale, seguite dalle polizze di Previdenza Complementare con il 26,42%, dalle polizze Multiramo con il 9,09% e dalle polizze Altri Comparti Vita con il 4,90% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2022			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	2.057	233	2.290	54,76%
Previdenza	992	113	1.105	26,42%
Index e Unit linked	66	5	71	1,70%
Caso morte	92	8	100	2,39%
Altri comparti vita	176	29	205	4,90%
Capitalizzazione	4	0	4	0,10%
Caso Vita	22	5	27	0,65%
Multiramo	348	32	380	9,09%
<b>Totale</b>	<b>3.757</b>	<b>425</b>	<b>4.182</b>	<b>100,00%</b>

In base all'esito dei reclami per il 2022 si è registrata la seguente articolazione

### Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2022 (*)	Anno 2022 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	801	92	893	29,02%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	1.762	203	1.965	63,86%
In istruttoria al 31/12/2022	202	17	219	7,12%
<b>Totale</b>	<b>2.765</b>	<b>312</b>	<b>3.077</b>	<b>100,00%</b>

### Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2022 (*)	Anno 2022 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	316	30	346	31,31%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	588	73	661	59,82%
In istruttoria al 31/12/2022	88	10	98	8,87%
<b>Totale</b>	<b>992</b>	<b>113</b>	<b>1105</b>	<b>100,00%</b>

### Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2022 (*)	Anno 2022 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.117	122	1.239	29,63%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	2.350	276	2.626	62,79%
In istruttoria al 31/12/2022	290	27	317	7,58%
<b>Totale</b>	<b>3.757</b>	<b>425</b>	<b>4.182</b>	<b>100,00%</b>

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