

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

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 2025 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 4.888 reclami trattabili, di cui 4.464 reclami di competenza della Compagnia e 424 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3.602 prime richieste e 862 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 424 prime richieste.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze Miste con il 43,79% del totale, seguite dalle polizze di Previdenza Complementare con il 24,53%, dalle polizze Caso Morte con il 12,75% e dalle polizze Multiramo con il 12,68% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2025			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	1.579	376	1.955	43,79%
Previdenza	885	210	1.095	24,53%
Index e Unit linked	65	12	77	1,72%
Caso morte	466	103	569	12,75%
Altri comparti vita	106	34	140	3,14%
Capitalizzazione	0	0	0	0,00%
Caso Vita	40	22	62	1,39%
Multiramo	461	105	566	12,68%
Totale	3.602	862	4.464	100,00%

In base all'esito dei reclami per il 2025 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2025 (*)	Anno 2025 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	994	208	1202	35,68%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	1.465	407	1872	55,57%
In istruttoria al 31/12/2025	258	37	295	8,76%
Totale	2.717	652	3.369	100,00%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2025 (*)	Anno 2025 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	364	100	464	42,37%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	469	94	563	51,42%
In istruttoria al 31/12/2025	52	16	68	6,21%
Totale	885	210	1095	100,00%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2025 (*)	Anno 2025 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1.358	308	1.666	37,32%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	1.934	501	2.435	54,55%
In istruttoria al 31/12/2025	310	53	363	8,13%
Totale	3.602	862	4.464	100,00%

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