

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%