

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

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 cliente 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, dell'eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2017 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 2.230 reclami, articolati in 1.886 prime richieste e n. 344 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze miste con il 52,6% del totale, seguite dalle polizze di previdenza complementare con il 20,2%, dalle polizze index e unit linked con il 10,0% e dalle polizze caso morte con l'11,9% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2017			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	982	191	1.173	52,6%
Previdenza	389	62	451	20,2%
Index e Unit linked	181	42	223	10,0%
Caso morte	240	26	266	11,9%
Altri comparti vita	79	18	97	4,4%
Multiramo	15	5	20	0,9%
Totale	1.886	344	2.230	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2017 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2017	Anno 2017 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	524	93	617	34,7%
Transatti	0	2	2	0,1%
Respinti	928	176	1.104	62,1%
In istruttoria al 31/12/2017	45	11	56	3,1%
Totale	1.497	282	1.779	100,0%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2017	Anno 2017 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	110	21	131	29,0%
Transatti	1	1	40	8,9%
Respinti	267	39	268	59,4%
In istruttoria al 31/12/2017	11	1	12	2,7%
Totale	389	62	451	100,0%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2017	Anno 2017 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	634	114	748	33,5%
Transatti	1	3	4	0,2%
Respinti	1.195	215	1.410	63,2%
In istruttoria al 31/12/2017	56	12	68	3,1%
Totale	1.886	344	2.230	100,0%