

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 2021 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 3.936 reclami trattabili, di cui 3.648 reclami di competenza della Compagnia e 288 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3.237 prime richieste e n. 411 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 288 prime richieste.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze Miste con il 59,83% del totale, seguite dalle polizze di Previdenza Complementare con il 22,36%, dalle polizze Multiramo con il 5,87% e dalle polizze Altri Comparti Vita con il 5,44% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2021			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Miste	2.081	274	2.355	59,83%
Previdenza	814	66	880	22,36%
Index e Unit linked	36	8	44	1,12%
Caso morte	128	6	134	3,40%
Altri comparti vita	179	35	214	5,44%
Capitalizzazione	9	3	12	0,30%
Caso Vita	62	4	66	1,68%
Multiramo	216	15	231	5,87%
Totale	3.525	411	3.936	100,00%

In base all'esito dei reclami per il 2021 si è registrata la seguente articolazione

Reclami afferenti all'IVASS

Distribuzione gestione reclami anno 2021	Anno 2021 Reclami IVASS			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	591	89	680	22,25%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	1.948	225	2.173	71,11%
In istruttoria al 31/12/2021	172	31	203	6,64%
Totale	2.711	345	3.056	100,00%

Reclami afferenti alla COVIP

Distribuzione gestione reclami anno 2021	Anno 2021 Reclami COVIP			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	173	18	191	21,70%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	581	41	622	70,68%
In istruttoria al 31/12/2020	60	7	67	7,61%
Totale	814	66	880	100,00%

Reclami Totali

Distribuzione gestione reclami anno 2021	Anno 2021 Reclami Totali			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	764	107	871	22,13%
Transatti	0	0	0	0,00%
Respinti	2.529	266	2.795	71,01%
In istruttoria al 31/12/2020	232	38	270	6,86%
Totale	3.525	411	3.936	100,00%