

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che le imprese pubblichino *“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 e una programmazione volta all'eliminazione, a monte, delle eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2024 Poste Vita S.p.A. ha registrato un totale di 6.029 reclami trattabili, di cui 5.495 reclami di competenza della Compagnia e 534 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 4.677 prime richieste e n. 818 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 534 prime richieste.

Il maggior numero di reclami si registra nelle polizze Miste con il 47,90% del totale, seguite dalle polizze di Previdenza Complementare con il 25,13%, dalle polizze Multiramo con il 9,87% e dalle polizze Altri Comparti Vita con il 3,96% del totale.

| Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*) | Anno 2024       |            |              |                     |
|---|-----------------|------------|--------------|---------------------|
|   | Prime richieste | Seguiti    | Totale       | % su totale reclami |
| Miste   | 2.525           | 363        | 2.888        | 47,90%              |
| Previdenza  | 1.268           | 247        | 1.515        | 25,13%              |
| Index e Unit linked                                       | 141             | 21         | 162          | 2,69%               |
| Caso morte  | 506             | 53         | 559          | 9,27%               |
| Altri comparti vita                                       | 190             | 49         | 239          | 3,96%               |
| Capitalizzazione  | 0               | 0          | 0            | 0,00%               |
| Caso Vita   | 62              | 9          | 71           | 1,18%               |
| Multiramo   | 519             | 76         | 595          | 9,87%               |
| <b>Totale</b>   | <b>5.211</b>    | <b>818</b> | <b>6.029</b> | <b>100,00%</b>      |

In base all'esito dei reclami per il 2024 si è registrata la seguente articolazione

### Reclami afferenti all'IVASS

| Distribuzione gestione reclami anno 2024(*) | Anno 2024 Reclami IVASS |            |              |                     |
|---|-------------------------|------------|--------------|---------------------|
|   | Prime richieste         | Seguiti    | Totale       | % su totale reclami |
| Accolti                                     | 1105                    | 166        | 1271         | 28,16%              |
| Transatti                                   | 1                       | 0          | 1            | 0,02%               |
| Respinti                                    | 2.697                   | 365        | 3062         | 67,83%              |
| In istruttoria al 31/12/2024                | 140                     | 40         | 180          | 3,99%               |
| <b>Totale</b>                               | <b>3.943</b>            | <b>571</b> | <b>4.514</b> | <b>100,00%</b>      |

### Reclami afferenti alla COVIP

| Distribuzione gestione reclami anno 2024 (*) | Anno 2024 Reclami COVIP |            |             |                     |
|--|-------------------------|------------|-------------|---------------------|
|  | Prime richieste         | Seguiti    | Totale      | % su totale reclami |
| Accolti                                      | 363                     | 92         | 455         | 30,03%              |
| Transatti                                    | 2                       | 0          | 2           | 0,13%               |
| Respinti                                     | 839                     | 143        | 982         | 64,82%              |
| In istruttoria al 31/12/2024                 | 64                      | 12         | 76          | 5,02%               |
| <b>Totale</b>                                | <b>1268</b>             | <b>247</b> | <b>1515</b> | <b>100,00%</b>      |

### Reclami Totali

| Distribuzione gestione reclami anno 2024 (*) | Anno 2024 Reclami Totali |            |              |                     |
|--|--------------------------|------------|--------------|---------------------|
|  | Prime richieste          | Seguiti    | Totale       | % su totale reclami |
| Accolti                                      | 1.468                    | 258        | 1.726        | 28,63%              |
| Transatti                                    | 3                        | 0          | 3            | 0,05%               |
| Respinti                                     | 3.536                    | 508        | 4.044        | 67,08%              |
| In istruttoria al 31/12/2024                 | 204                      | 52         | 256          | 4,25%               |
| <b>Totale</b>                                | <b>5.211</b>             | <b>818</b> | <b>6.029</b> | <b>100,00%</b>      |

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