

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

CNP Vita considera tutti i reclami pervenuti e le richieste dei clienti come significativi momenti interni di riflessione finalizzati al miglioramento continuo del servizio offerto. La Compagnia cerca di leggere “con gli occhiali del cliente” i comportamenti tenuti da ogni singola funzione aziendale e dagli intermediari nelle attività di assunzione delle polizze e di post-vendita.

L'attività di analisi dei reclami, peraltro, si inserisce nel più ampio ambito di tutele previsto dalla direttiva europea sulla distribuzione dei prodotti d'investimento (IDD).

CNP Vita s'impegna a utilizzare tutte le informazioni che arrivano dalla clientela per attuare i correttivi necessari ai propri processi operativi, per migliorare le caratteristiche dei prodotti assicurativi proposti, per comprendere i bisogni e gli obiettivi degli assicurati e per garantire la cura dei loro interessi durante tutto il periodo di vita delle polizze.

Per un'appropriata ed efficace organizzazione del trattamento dei reclami la Compagnia ha predisposto una “Politica sulla gestione dei reclami”, approvata dal Consiglio di Amministrazione, aggiornata ogni anno e seguita dalle strutture aziendali deputate.

A livello numerico, nel corso del 2021 i reclami ricevuti da CNP Vita sono stati **313**, in riduzione del 12% rispetto all'anno precedente.

Dal secondo trimestre 2021 vengono raccolti anche i numeri dei reclami ricevuti dagli intermediari riguardanti le nostre polizze, che sono stati in tutto **141**.

Questa è la ripartizione dei reclami ricevuti:

	compagnia	intermediari	totali
	<b>313</b>	<b>141</b>	<b>454</b>
<i>in base all'esito</i>			
Accolti, anche parzialmente	100	71	171
Respinti	211	65	276
In fase di istruttoria al 31/12	2	5	7
<i>per tipologia di prodotto</i>			
Unit Linked e Index Linked	101	17	118
Multiramo	8	2	10
Caso morte	185	41	226
Previdenziali	12	1	13
Miste	6	2	8
Altro	1	78	79