

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

La Compagnia conferma l'importanza di tutti i reclami pervenuti e delle richieste dei clienti come significativi momenti di riflessione finalizzati al miglioramento continuo del servizio offerto e si spinge a leggere sempre *“attraverso gli occhi del cliente”* i comportamenti tenuti da ogni singola funzione aziendale 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).

La Compagnia, infatti, 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 garantire la cura dei loro interessi durante tutto il periodo di vita della polizza assicurativa.

Per un idoneo trattamento dei reclami la Compagnia ha predisposto una *“Policy sulla gestione dei reclami”*, contenente l'indirizzo che il Consiglio di Amministrazione della Società vuole imprimere a questa attività attraverso le strutture aziendali deputate.

Nel corso del 2019, i 426 reclami ricevuti da CNP UniCredit Vita si sono così ripartiti:

- in base alla tipologia di prodotto:

Assicurazioni sulla durata della vita umana (caso morte)	192
Index Linked e Unit Linked	174
Multiramo	8
Capitalizzazione	1
Previdenziali	43
Miste	8

- in base all'esito dell'istruttoria:

Accolti, anche parzialmente accolti	141
Respinti	278
In istruttoria al 31/12/2019	7