

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

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” – ci sia consentita questa metafora – 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 e seguita dalle strutture aziendali deputate.

A livello numerico, nel corso del 2020 i reclami ricevuti da CNP Vita sono stati **357**, in riduzione del 16% rispetto all'anno precedente, e si sono così ripartiti:

➤ In base alla tipologia di prodotto:

Unit Linked e Index Linked	157
Multiramo	10
Caso morte*	158
Previdenziali	20
Miste	12

\*Assicurazioni sulla durata della vita umana

➤ In base all'esito:

Accolti, anche parzialmente	118
Respinti	239