



Partner di  UniCredit

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami dell'anno 2017

Normativa di settore

Le nuove disposizioni emanate dall'Autorità di Vigilanza 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”*.

Metodo di valutazione adottato dalla Compagnia

CNP UniCredit Vita attribuisce grande importanza alla corretta gestione dei reclami – e delle richieste in genere – pervenuti dalla clientela. Attraverso questa attività, infatti, la Compagnia può rilevare eventuali carenze organizzative o di prodotto; per questo motivo essa interviene risolvendo i singoli casi, ma mettendo in atto anche gli opportuni correttivi per evitare che si ripresentino i problemi individuati.

La Compagnia considera tutti i reclami pervenuti e le richieste in genere come importanti momenti di riflessione, in grado di contribuire all'individuazione ed alla mitigazione dei rischi di natura operativa, reputazionale e di *compliance* della Compagnia.

Nella trattazione dei reclami la Compagnia si spinge a leggere sempre *“attraverso gli occhi del cliente”* i comportamenti tenuti da ogni singola funzione aziendale; nell'attuare i correttivi necessari si impegna all'implementazione di eventuali rimedi definiti.

La Compagnia inoltre si è dotata, in conformità alla vigente normativa di settore, di apposita *“Policy sulla gestione dei reclami”* approvata e periodicamente aggiornata dal Consiglio di Amministrazione della Società.

Reclami dell'anno 2017

Nel corso del 2017 CNP UniCredit Vita S.p.A. ha registrato un totale di 543 reclami.

In base alla tipologia di prodotto per il 2017 si è registrata la seguente articolazione:

Distribuzione dei reclami per tipologia di prodotti	Richieste
Assicurazioni sulla durata della vita umana (caso morte/caso vita)	276
Index Linked e Unit Linked	200
Multiramo	15
Capitalizzazione	2
Previdenziali	35
Miste	14
Atri	1
Totale	543

In base all'esito dei reclami per il 2017 si è registrata la seguente articolazione:

Distribuzione esito reclami	
Accolti, anche parzialmente accolti	116
Respinti	422
In istruttoria al 31/12/2017	5
Totale	543