

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

### **Metodo di valutazione adottato dalla Compagnia**

La corretta gestione dei reclami – e delle richieste in genere – pervenuti dalla clientela è fondamentale per la nostra Compagnia. Attraverso questa attività, infatti, è possibile rilevare eventuali carenze organizzative, di procedura o di prodotto sui quali intervenire prontamente.

La Compagnia considera l'importanza di 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 nonché – per l'applicazione dei requisiti di “governo di prodotto” secondo la normativa europea IDD- ad utilizzare tali richieste per definire le caratteristiche del prodotto assicurativo, i bisogni e gli obiettivi degli aderenti, ed in ultima analisi definire il mercato di riferimento.

Nel rispetto della vigente normativa di settore, la Compagnia ha predisposto l'apposita “Policy sulla gestione dei reclami” approvata e annualmente aggiornata dal Consiglio di Amministrazione della Società.

### **Reclami dell'anno 2018**

Nel corso del 2018 CNP UniCredit Vita S.p.A. ha registrato un totale di 410 reclami, in forte calo rispetto all'anno precedente (-24%).

In base alla tipologia di prodotto per il 2018 si è registrata la seguente articolazione:

Distribuzione dei reclami per tipologia di prodotti	
Assicurazioni sulla durata della vita umana (caso morte)	165
Index Linked e Unit Linked	177
Multiramo	14
Capitalizzazione	1
Previdenziali	41
Miste	12

In base all'esito dei reclami per il 2018 si è registrata la seguente articolazione:

Distribuzione dei reclami per esito	
Accolti, anche parzialmente accolti	124
Respinti	282
In istruttoria al 31/12	4