

**Rendiconto sulla attività di gestione
dei reclami 2018**

Febbraio 2019



**INTESA SANPAOLO
VITA**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2018

Intesa Sanpaolo Vita presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria clientela: dalla ideazione del prodotto al suo collocamento, fino all'assistenza e gestione di eventuali reclami che rappresentano anche un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata ad una apposita funzione individuata in "Gestione Reclami e Qualità del Servizio" alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- obiettività nel processo di gestione dei reclami garantendo imparzialità di giudizio, riservatezza ed equità di trattamento;
- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da Ivass (ex Regolamento Isvap n. 24/2008 e successive modifiche) che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami.

Nel corso del 2018 sono pervenute n. 876 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 844 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (-19% rispetto al 2017); n. 32 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

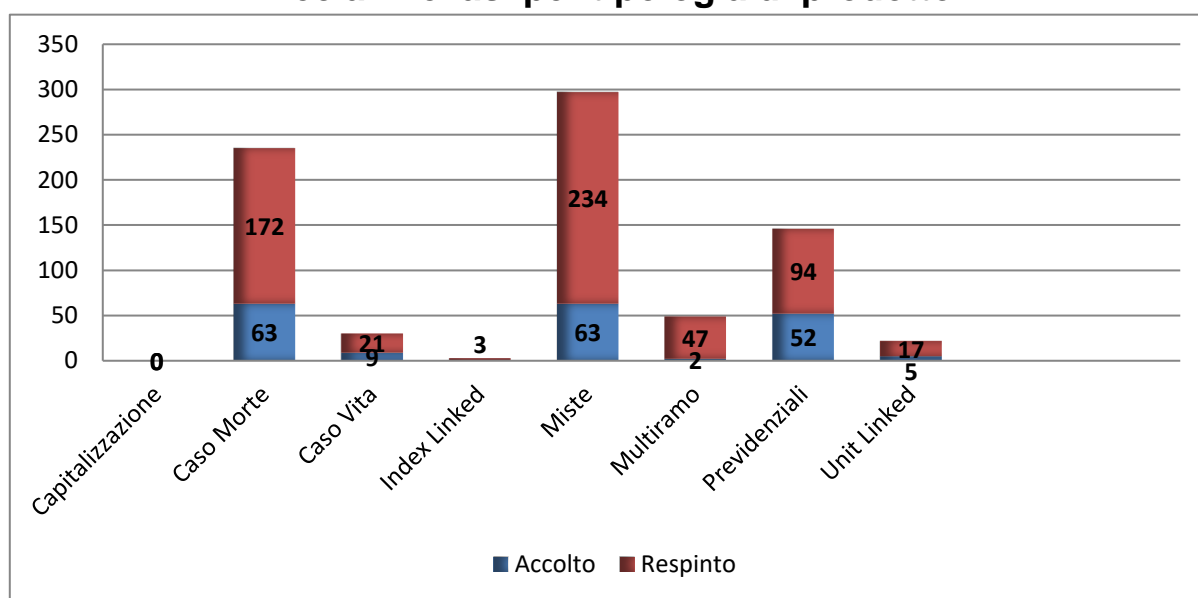
Si evidenzia che, su un numero complessivo di 3.301.936 contratti in essere (dato al 30.06.2018), il totale dei reclami pervenuti nel 2018 rappresenta lo 0,03% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 23 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 194 sono stati accolti (pari al 25% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 588 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 75%); non ci sono reclami transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta). Al 31 dicembre 2018 risultano in istruttoria n. 62 reclami.

Di seguito si riportano i reclami evasi ripartiti fra le diverse tipologie di prodotto in base ai criteri di classificazione di IVASS e i relativi esiti.

Reclami evasi per tipologia di prodotto



In generale le motivazioni principali di doglianza riguardano l'area liquidativa con riferimento alle tempistiche di liquidazione e l'area amministrativa con riferimento al rimborso dei premi pagati e non goduti.

Dal grafico emerge che le tipologie di prodotto maggiormente oggetto di reclamo sono quelle miste e quelle caso morte. Per le miste le principali motivazioni concernono le tempistiche di liquidazione e per quelle caso morte riguardano principalmente rimborsi di premio pagato e non goduto (tipicamente per estinzione anticipata del debito) relativi a contratti a copertura di finanziamenti o mutui.

Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 143 reclami, anche di competenza di anni precedenti con un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante, che hanno portato ad una revisione delle precedenti posizioni assunte dalla Compagnia determinando l'accoglimento in n. 30 casi.

Nel corso del 2018 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 23.