

**Rendiconto sulla attività di gestione
dei reclami 2020**

Febbraio 2021

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2020

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.

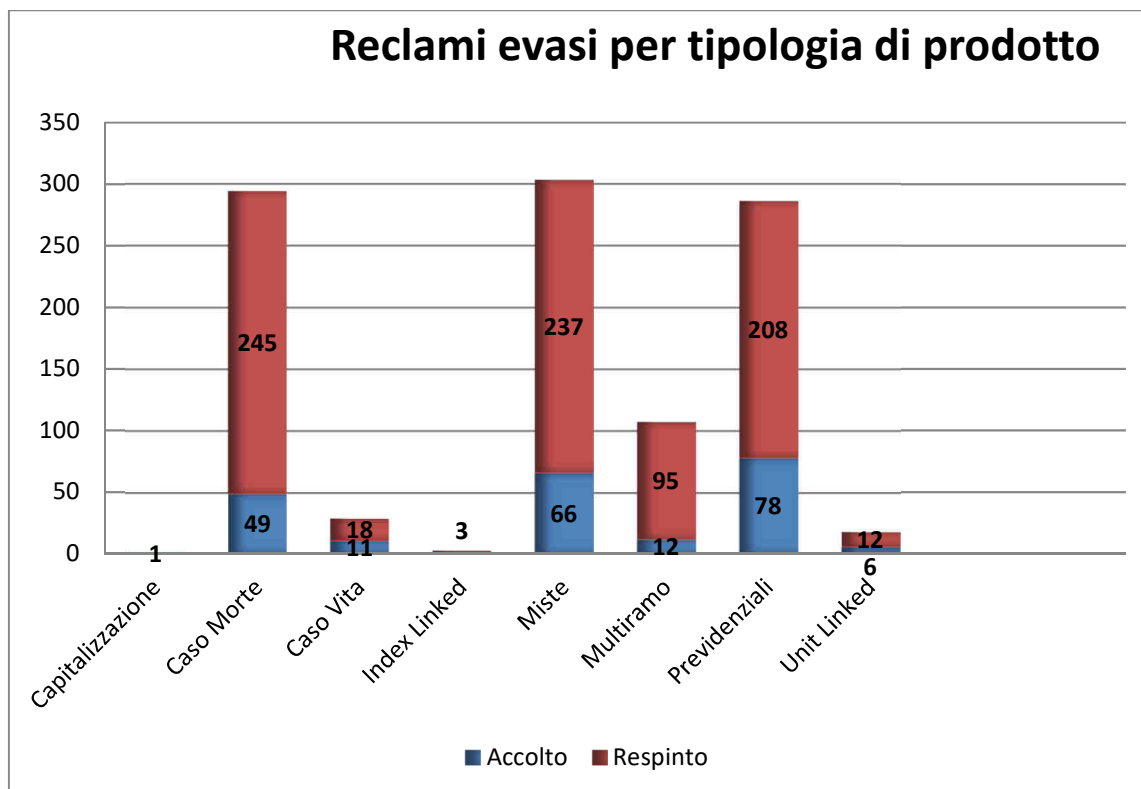
Nel corso del 2020 sono pervenute n. 1.113 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.086 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (+ 6,7% rispetto al 2019); n. 27 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 3.477.788 contratti in essere (dato al 30.06.2020), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2020 rappresenta lo 0,03% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 18 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 222 sono stati accolti (pari al 21% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 819 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari all'79%); non ci sono reclami transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta). Al 31 dicembre 2020 risultano in istruttoria n. 45 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.



In generale le motivazioni principali di doglianza riguardano l'area liquidativa con riferimento alle tempistiche di liquidazione e l'area amministrativa con riferimento alle richieste di informazioni ed assistenza.

Dal grafico emerge che le tipologie di prodotto maggiormente oggetto di reclamo sono quelle miste, caso morte e previdenziali. Per le miste e le previdenziali 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. 173 reclami, anche di competenza di anni precedenti con un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentele 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.32 casi.

Nel corso del 2020 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 35.