

**Rendiconto sulla attività di gestione
dei reclami 2016**

Aprile 2017

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2016

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 e 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 a normative ed istruzioni di Vigilanza emanate da Ivass (Reg. n. 24 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.

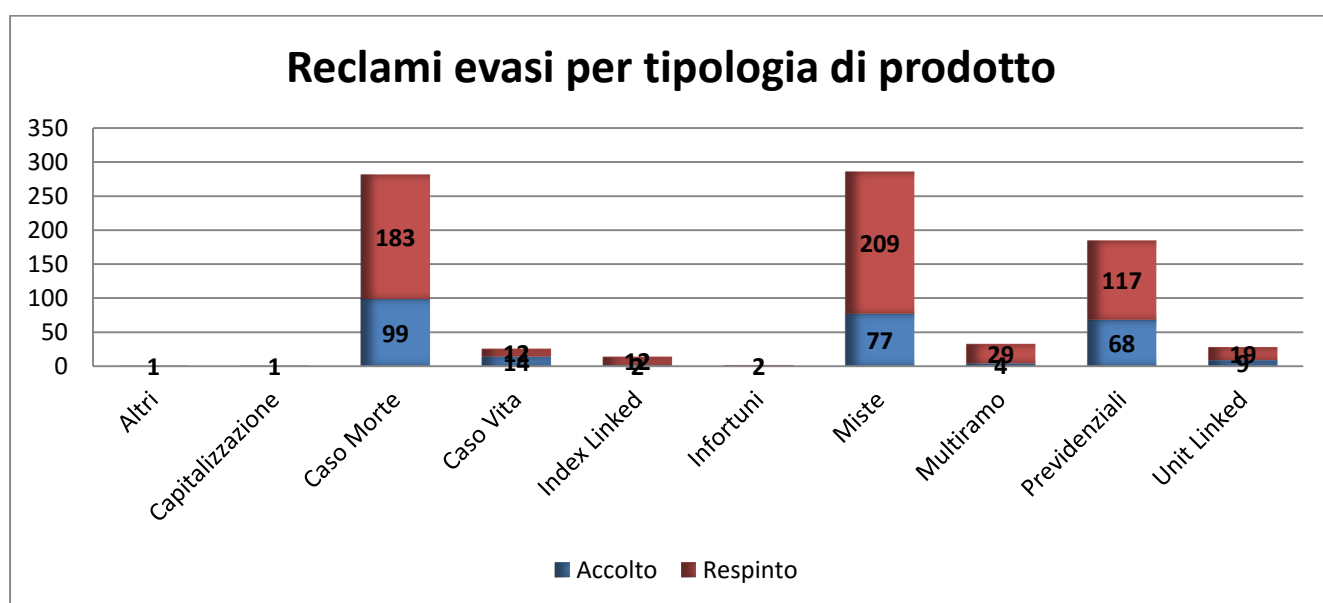
Nel corso del 2016 sono pervenuti n. 925 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 894 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (-1% rispetto al 2016); n. 31 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della scrivente Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 3.082.118 contratti in essere (dato al 31.12.2015), il totale dei reclami pervenuti nel 2016 rappresenta lo 0,03% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 15 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 273 sono stati accolti (pari al 32% dei reclami evasi), ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni; n. 585 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 68%); non ci sono reclami transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta). Al 31 dicembre 2016 risultano in istruttoria n. 36 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 al rimborso dei premi non goduti su prodotti CPI e lamentele e solleciti su informazioni fornite.

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 tempistiche liquidazioni 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 n. 146 ulteriori lamentele, per tali intendendosi reiterazioni di reclami, anche di anni precedenti. Queste hanno comportato un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e di ulteriori elementi di valutazione forniti dal reclamante, che hanno portato ad una revisione delle precedenti determinazioni nel 22% dei casi.

Nel corso del 2016 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 20.