



**INTESA SANPAOLO
VITA**

Rendiconto sulla attività di gestione dei reclami 2021

Febbraio 2022

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2021

Si segnala in via preliminare che in data 31 dicembre 2021 si è perfezionata la fusione per incorporazione di Assicurazioni Vita S.p.A. (già Aviva Vita S.p.A.), Lombarda Vita S.p.A. e BancAssurance Popolari S.p.A. in Intesa Sanpaolo Vita S.p.A.. Il presente rendiconto pertanto descrive l'attività di gestione dei reclami pervenuti per l'anno 2021 alla società incorporante e alle società incorporate.

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 pervenuti alla Compagnia. Il presente rendiconto pertanto non comprende gli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e gestiti dai medesimi.

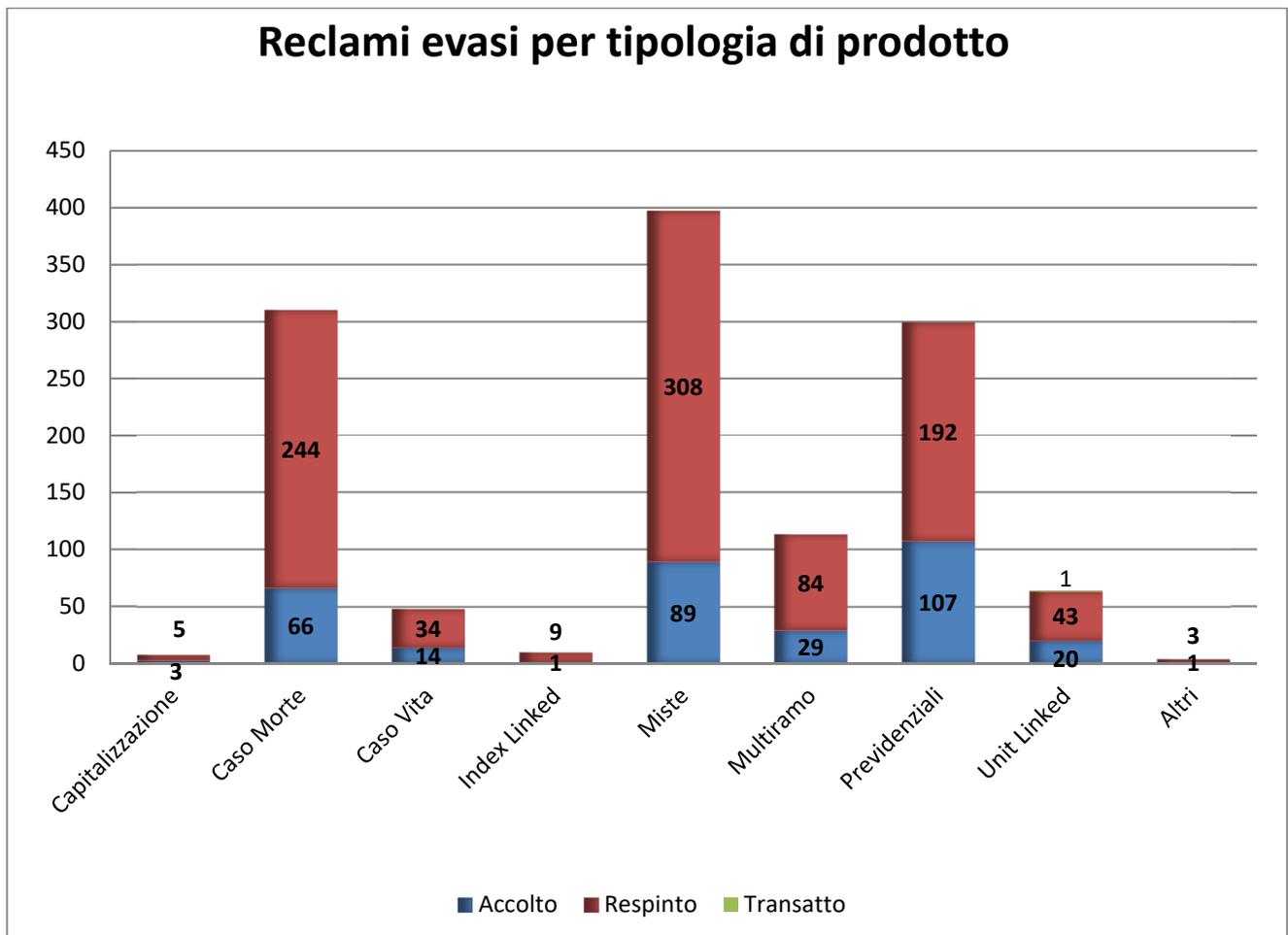
Nel corso del 2021 sono pervenute n. 1.458 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.347 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima; n. 111 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 5.000.832 contratti in essere (dato al 30.06.2021), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2021 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. 330 sono stati accolti (pari al 26% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 922 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 74%); n. 1 reclamo è stato transatto (ovvero con parziale accoglimento della richiesta). Al 31 dicembre 2021 risultano in istruttoria n. 94 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 informazione 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. 228 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che n.48 casi gestiti hanno trovato accoglimento o soluzione transattiva a seguito dell'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela sulla base di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante.

Nel corso del 2021 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 31.