

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2017

Reclami e Assistenza Specialistica Clienti

 **POPOLARE VITA**

INDICE

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

2. RECLAMI DELL'ANNO 2017

2.1	Esito Reclami ricevuti trattabili_____	3
2.2	Reclami per Area Geografica_____	3
2.3	Reclami per tipologia di prodotto_____	4
2.4	Reclami per area aziendale_____	4

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, prevede che venga pubblicato annualmente sul sito internet delle Compagnie un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

2. RECLAMI DELL'ANNO 2017

I reclami sono gestiti dalla Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai, che analizza ogni richiesta in sinergia con i vari uffici preposti della Compagnia Popolare Vita, chiamati a collaborare per identificare e risolvere i possibili disservizi, con caratteristiche di imparzialità e terzietà.

2.1 Esito Reclami ricevuti trattabili

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
accolti	6	25
transatti	1	4
respinti	16	67
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2017)	1	4
Totale	24	100

2.2 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Nord	18	75
Centro	5	21
Isole	1	4
Sud	-	-
Altro	-	-
Totale	24	100

2.3 Reclami per tipologia di prodotto

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Miste	11	46
Multiramo	9	38
Caso Morte	1	4
Caso Vita	1	4
Index Linked	1	4
Capitalizzazione	1	4
United Linked	-	-
Previdenziali	-	-
Altri	-	-
Totale comparto Vita	24	100

2.4 Reclami per area aziendale

