

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

CNP Vita considera tutti i reclami pervenuti e le richieste dei clienti come significativi momenti interni di riflessione finalizzati al miglioramento continuo del servizio offerto. La Compagnia cerca di leggere “con gli occhiali del cliente” i comportamenti tenuti da ogni singola funzione aziendale e dagli intermediari nelle attività di assunzione delle polizze e di post-vendita.

L'attività di analisi dei reclami, peraltro, si inserisce nel più ampio ambito di tutele previsto dalla direttiva europea sulla distribuzione dei prodotti d'investimento (IDD).

CNP Vita s'impegna a utilizzare tutte le informazioni che arrivano dalla clientela per attuare i correttivi necessari ai propri processi operativi, per migliorare le caratteristiche dei prodotti assicurativi proposti, per comprendere i bisogni e gli obiettivi degli assicurati e per garantire la cura dei loro interessi durante tutto il periodo di vita delle polizze.

Per un'appropriata ed efficace organizzazione del trattamento dei reclami la Compagnia ha predisposto una “Politica sulla gestione dei reclami”, approvata dal Consiglio di Amministrazione, aggiornata ogni anno e seguita dalle strutture aziendali deputate.

A livello numerico, nel corso del 2024 i reclami ricevuti da CNP Vita sono stati **373**, in aumento del 62% rispetto all'anno precedente (230). I reclami relativi a polizze della Compagnia e trattati dagli Intermediari sono stati **190**, in linea rispetto al 2023 (191).

Questa è la ripartizione dei reclami ricevuti:	compagnia	intermediari	totali
	373	190	563
<i>in base all'esito</i>			
Accolti, anche parzialmente	87	38	125
Respinti	283	141	424
In fase di istruttoria al 31/12	3	11	14
<i>per tipologia di prodotto</i>			
Unit Linked e Index Linked	160	64	224
Multiramo	17	13	30
Caso morte	158	108	266
Previdenziali	21	0	21
Miste	17	5	22