

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

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 dal punto di vista 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 si impegna costantemente 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 2023 i reclami ricevuti da CNP Vita sono stati **230**, in riduzione del 24% rispetto all'anno precedente. I reclami relativi a polizze della Compagnia e trattati dagli Intermediari sono stati **191**, in aumento del 22% rispetto al 2022.

Questa è la ripartizione dei reclami ricevuti:

	compagnia	intermediari	totali
	230	191	421
<i>in base all'esito</i>			
Accolti, anche parzialmente	40	94	134
Respinti	186	82	268
In fase di istruttoria al 31/12	4	15	19
<i>per tipologia di prodotto</i>			
Unit Linked e Index Linked	103	105	208
Multiramo	12	8	20
Caso morte	100	69	169
Previdenziali	9	6	15
Miste	6	3	9