



FIDEURAM  
Vita

# **RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI**

## **ANNO 2014**

## 1. Considerazioni generali

Fideuram Vita presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dall'ideazione del prodotto, al collocamento, al post vendita e all'assistenza fino alla gestione di eventuali reclami che rappresentano 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 del cliente e avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata alla funzione Relazioni Clienti, appositamente istituita e collocata a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale al fine di garantire imparzialità di giudizio ed evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

La funzione Relazioni Clienti ha la responsabilità di fornire una risposta a ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche procedure organizzative e informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

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 alla modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua a normative ed istruzioni emanate dall'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS) che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

## 2. Analisi dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso dell'anno 2014 la Compagnia ha ricevuto n. 466 comunicazioni aventi carattere di reclamo. Di queste n. 459 sono state classificate, coerentemente a quanto previsto dalla normativa, come reclami trattabili in quanto contenenti tutti gli elementi utili alla loro corretta gestione e n. 7 non trattabili. In quest'ultimo caso, laddove non di competenza della Compagnia, sono stati reindirizzati alle eventuali diverse Società del Gruppo per la relativa gestione.

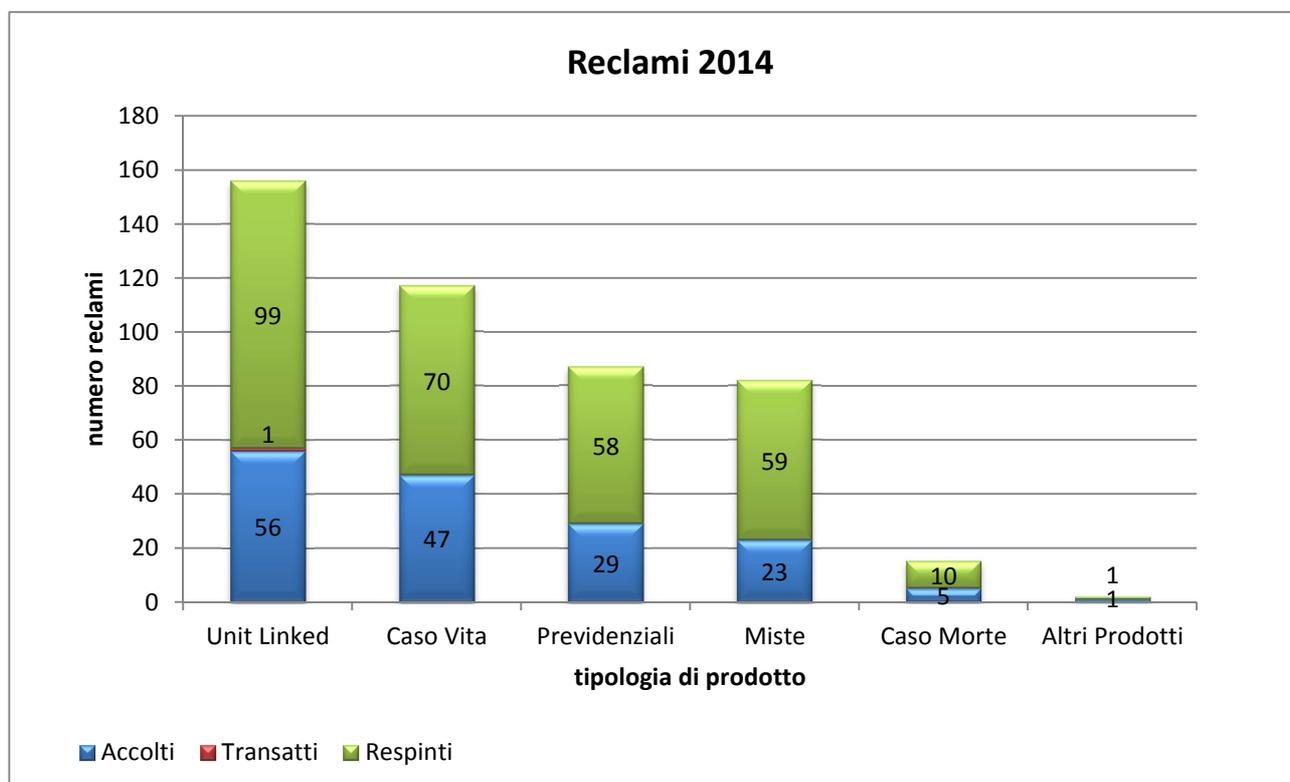
I reclami pervenuti nel 2014 hanno presentato un decremento del 17% rispetto a quelli pervenuti nell'anno precedente.

Il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel 2014 e il numero dei contratti gestiti dalla Compagnia al 31 dicembre dell'anno precedente è pari allo 0,13%.

Con riferimento all'esito dei reclami, sono stati chiusi con esito favorevole per il reclamante il 35% dei reclami pervenuti; per il restante 65% dei reclami non sono, invece, state accolte le richieste dei reclamanti, in quanto le motivazioni presentate non hanno trovato riscontro nell'operato della Compagnia risultato corretto.

In sintonia con la costante attenzione alla clientela, il tempo medio di riscontro all'esponente si è attestato su 15 giorni, rispetto al tempo massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Il grafico seguente espone la ripartizione dei n. 459 reclami trattabili pervenuti nel 2014 per tipologia di prodotto e il relativo esito.



Dal grafico emerge che i reclami hanno maggiormente interessato i prodotti di tipo Unit Linked. I reclami hanno fatto riferimento in prevalenza all'area amministrativa e, in tale ambito, le motivazioni più ricorrenti hanno riguardato l'assistenza alla clientela, sia telefonica che scritta, e l'incasso dei premi.

Nel corso del 2014, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti n. 59 reclami e dalla disamina delle problematiche presentate, per le quali il reclamante ha fornito nuovi elementi di valutazione, è stato chiuso con esito favorevole per il reclamante il 20% dei casi.