



FIDEURAM
VITA

**RENDICONTO SULLA
GESTIONE DEI RECLAMI**

ANNO 2018

1. Considerazioni generali

Fideuram Vita presta una costante attenzione al rapporto con la propria clientela in ogni fase della relazione, dal collocamento del prodotto al post vendita e assistenza in corso di contratto, 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 adeguata a ogni reclamo presentato dal cliente, assicurando il rispetto dei tempi 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 attraverso una chiara spiegazione della questione trattata;
- facile accesso alle informazioni relative alla modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua a normative regolamentari e istruzioni emanate dall'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS) ex Regolamento 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 sull'attività di gestione dei reclami.

2. Analisi dei reclami ricevuti dalla clientela

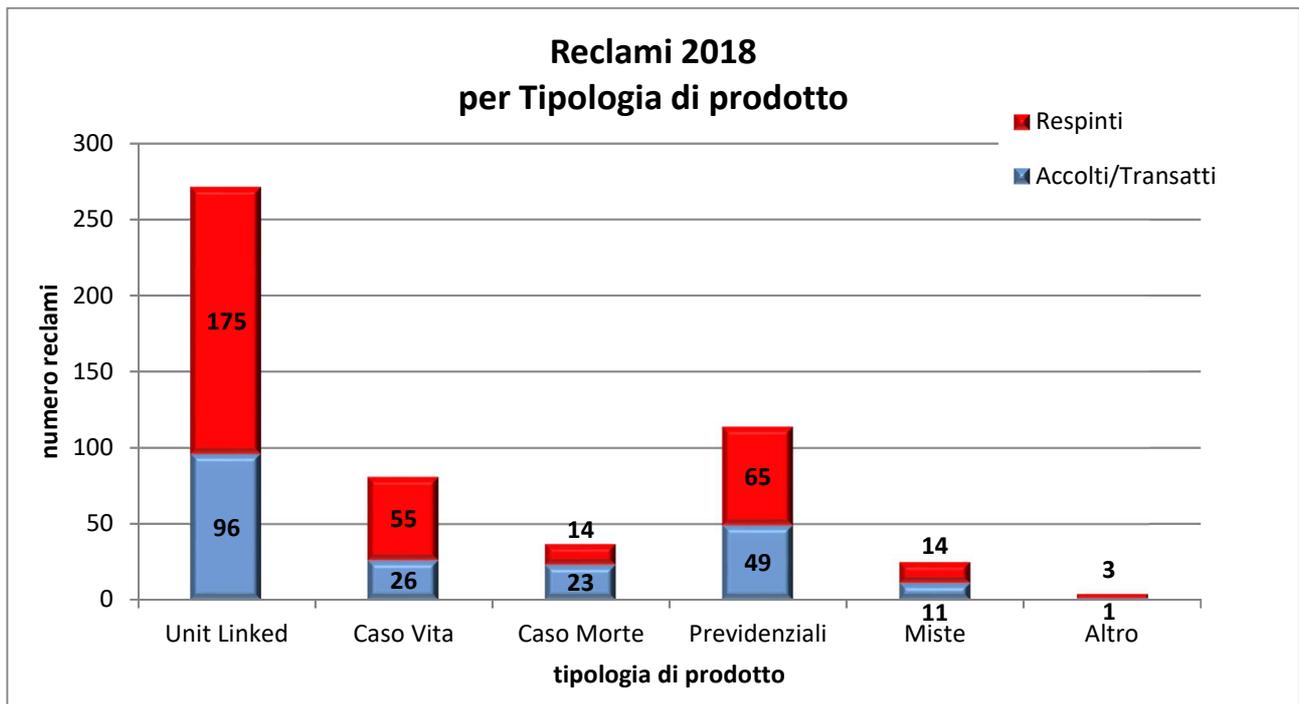
Nel corso dell'anno 2018 la Compagnia ha ricevuto n. 537 comunicazioni aventi carattere di reclamo. Di queste n. 532 sono state classificate, coerentemente a quanto previsto dalla normativa, come reclami trattabili in quanto contenenti tutti gli elementi utili alla loro corretta gestione. Le restanti n. 5 comunicazioni non trattabili, in quanto non di competenza della Compagnia, sono state riscontrate fornendo adeguata informazione all'esponente.

L'incidenza del numero dei reclami ricevuti nel 2018 rispetto al numero dei contratti gestiti dalla Compagnia al 31 dicembre dell'anno precedente è pari allo 0,15%.

Il tempo medio di gestione dei reclami è stato di 18 giorni, ben inferiore al tempo massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

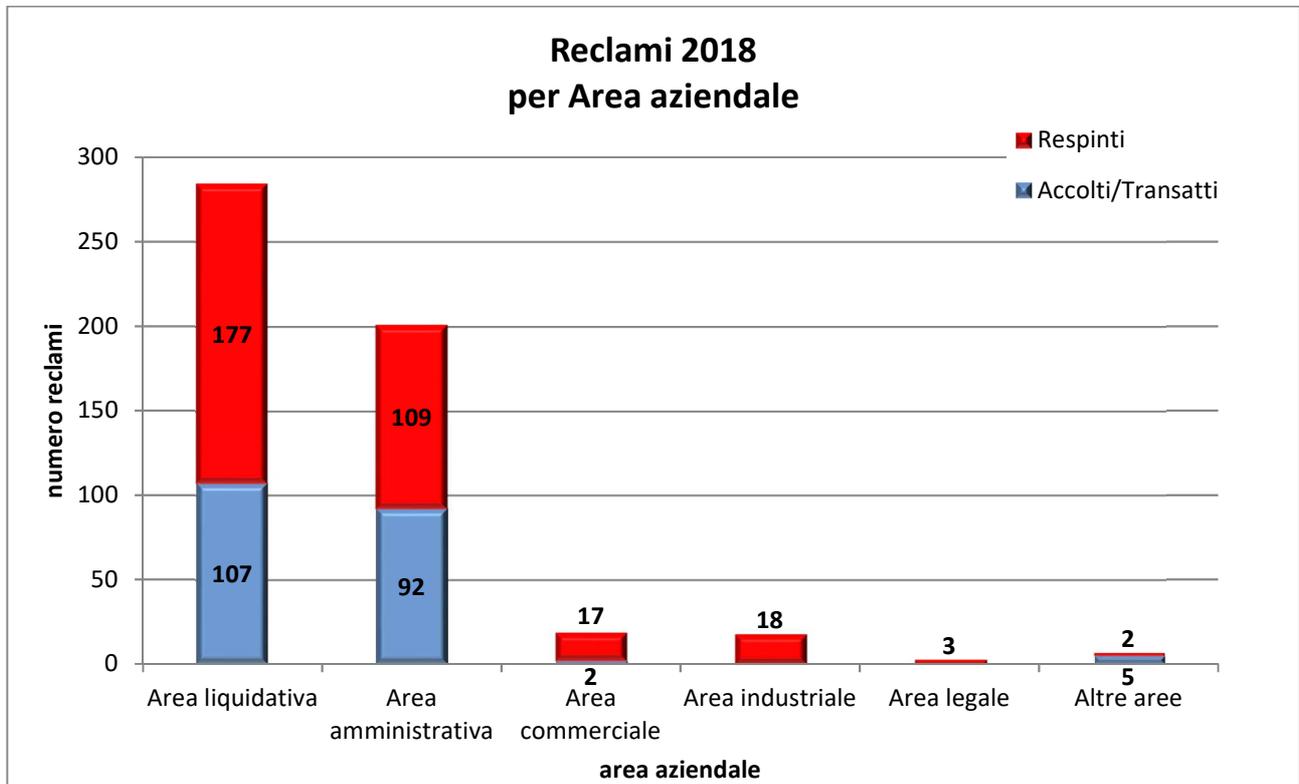
Con riferimento all'esito dei reclami pervenuti, sono stati accolti con esito positivo per il reclamante il 39% dei reclami; per il restante 61% non sono state accolte le richieste dei reclamanti in quanto, a seguito delle verifiche effettuate, le ragioni presentate dall'esponente non hanno trovato corrispondenza nell'operato della Compagnia che è risultato corretto.

Il grafico seguente espone la ripartizione dei n. 532 reclami trattabili pervenuti nel 2018 per tipologia di prodotto e il relativo esito.



Dal grafico emerge che i reclami ricevuti hanno maggiormente interessato i prodotti di tipo Unit Linked che costituiscono il 60% del portafoglio contratti della Compagnia.

Il grafico seguente espone la ripartizione dei n. 532 reclami trattabili pervenuti nel 2018 per area aziendale interessata in base dei criteri di classificazione stabiliti dall'IVASS e il relativo esito.



I reclami ricevuti hanno fatto riferimento in prevalenza all'*area liquidativa* e all'*area amministrativa*. Nell'ambito dell'*area amministrativa* le motivazioni più ricorrenti hanno riguardato l'assistenza alla clientela (telefonica o scritta) e l'invio delle comunicazioni alla clientela. Relativamente all'*area liquidativa* le motivazioni più ricorrenti hanno riguardato le liquidazioni non eseguite e le tempistiche di liquidazione.

Nel corso del 2018, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti n. 60 reclami. Dalla disamina delle problematiche presentate, per le quali il reclamante ha fornito nuovi elementi di valutazione, sono stati chiusi con accoglimento del reclamo nel 28% di questi casi.

Nel corso del 2018 i reclami devoluti all'autorità giudiziaria o ad organismi di conciliazione sono stati n. 9.