



**FIDEURAM  
VITA**

**RENDICONTO SULLA  
GESTIONE DEI RECLAMI**

**ANNO 2020**

## 1. Considerazioni generali

Fideuram Vita presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria clientela: dalla ideazione del prodotto al suo collocamento, nonché all'assistenza nella fase di postvendita e 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 al cliente e avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata ad una apposita funzione individuata "Relazioni Clienti", alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, a riporto dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti la cui attività 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 in termini di chiarezza ed esaustività 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 di vigilanza emanate da 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 2020 la Compagnia ha ricevuto n. 677 comunicazioni aventi carattere di reclamo. Di queste n. 670 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. 7 comunicazioni non di competenza della Compagnia, sono state riscontrate fornendo adeguata informazione all'esponente.

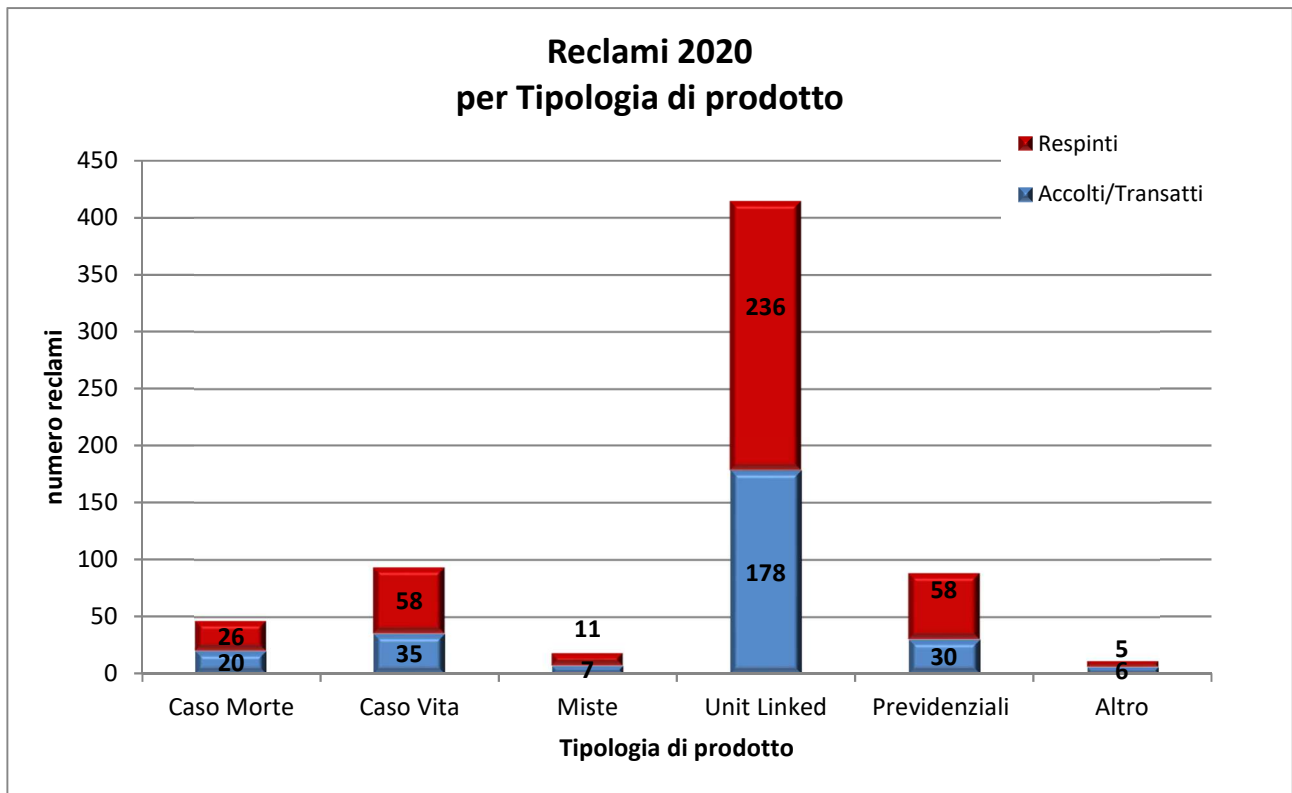
L'incidenza del numero dei reclami ricevuti nel 2020 rispetto al numero dei contratti in essere al 30/06/2020 è pari allo 0,18%.

L'incidenza del numero dei reclami ricevuti nel 2020 rispetto all'ammontare dei premi lordi contabilizzati al 31/12/2020 è pari allo 0,018%.

Il tempo medio di gestione dei reclami è stato di 23 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 41% dei reclami; per il restante 59% 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. 670 reclami trattabili pervenuti nel 2020 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 55% del portafoglio contratti della Compagnia.

I reclami ricevuti hanno riguardato in prevalenza l'*area liquidativa* con riferimento a liquidazioni non ancora eseguite/tempistiche di liquidazione e l'*area amministrativa*, con riferimento a richieste di informazioni/assistenza e variazioni contrattuali.

Nel corso del 2020, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti n. 125 reclami anche di competenza di anni precedenti. Dalla disamina delle problematiche presentate, per le quali il reclamante ha fornito nuovi elementi di valutazione, sono stati chiusi con accoglimento del reclamo il 30% di questi casi.

Nel corso del 2020 i reclami devoluti all'autorità giudiziaria o ad organismi di conciliazione sono stati n. 14.