

**CARDIF VITA S.p.A.
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami
per l'esercizio 2017**

Il presente Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami è stato redatto da Cardif Vita S.p.A. (la "**Compagnia**") in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8, comma 5-*bis*, del Regolamento ISVAP del 19 maggio 2008, n. 24, e successive modifiche e integrazioni.

Si ricorda che il 28 novembre 2016 è entrato in vigore il Provvedimento IVASS del 3 maggio 2016 n. 46, che ha modificato la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevedendo che la competenza dei reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nelle sezioni B e D del RUI sia degli intermediari stessi.

Nel corso del 2017, la Compagnia ha **ricevuto e provveduto a catalogare 1.097 reclami trattabili**. I prospetti di seguito riportati sintetizzano l'andamento nel 2017. **Interesse primario** della Compagnia e del Gruppo è la "protezione degli interessi dei clienti". Tramite la gestione dei reclami valorizziamo il dialogo, **ricercando caso per caso** le possibili soluzioni che possano soddisfare le aspettative dei nostri clienti, e svolgiamo continue analisi per valutare possibili **iniziative volte a soddisfare le loro aspettative**.

TIPOLOGIA DI PRODOTTI

Il **52%** dei reclami ha avuto ad oggetto i **prodotti di protezione** mentre il **48%** è stato registrato sui prodotti risparmio. L'**incidenza** sul portafoglio attivo al 30/6/2017 è pari allo **0,2%**.

Prodotti	2017	
di protezione	574	52%
di risparmio	523	48%
Totale	1.097	

RECLAMANTI

Il **49%** dei reclami è presentato dai nostri **assicurati** (per le polizze collettive la figura dell'aderente e dell'assicurato coincidono). Il **29%** dei reclamanti risulta essere il contraente di polizza. Percentuali più limitate sono state registrate per le altre figure contrattuali.

Tipologia	2017	
Contraente	322	29%
Assicurato	533	49%
Danneggiato	29	3%
Beneficiario	155	14%
Altro	58	5%
Totale	1.097	

AREA AZIENDALE

Il **47%** dei reclami interessa l'**area amministrativa**, il **49%** l'**area liquidativa**. I reclami sulle altre aree appaiono residuali. A valle dell'entrata in vigore del Provv. 46/2016 gli intermediari iscritti alla sezione D del RUI gestiscono direttamente i reclami relativi al loro comportamento e la Compagnia, di conseguenza, non ha più gestito reclami che interessano l'area commerciale.

Classificazione	2017	
Liquidativa	534	49%
Amministrativa	516	47%
Altro	47	4%
Totale	1.097	

ESITO RECLAMI

Il **36%** dei reclami è stato **accolto** dalla Compagnia dando così soddisfazione alla richiesta del cliente o perché fondata oppure derogando alle condizioni di assicurazione. Il **64%** dei reclami è invece stato **respinto** in quanto la lamentela risultava infondata e non vi erano margini per accoglimenti in deroga.

Esito	2017	
Accolti	390	36%
Respinti	707	64%
Transatti	0	0%
Totale	1.097	