



Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami 2023

Redatto ai sensi dell'art. 8, comma 5 bis, del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008

26 febbraio 2024

Gestione Reclami



Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami 2023

Il presente documento, redatto secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, offre una panoramica dei reclami ricevuti dalla Compagnia nel corso dell'esercizio 2023.

Banco BPM Vita considera reclamo ogni dichiarazione scritta di insoddisfazione nei confronti della Compagnia relativa a un contratto o a un servizio assicurativo.

Si precisa che il presente documento non raccoglie le informazioni sugli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI, gestiti dai medesimi.

Nel corso del 2023 Banco BPM Vita ha ricevuto e catalogato nell'apposito registro **95 reclami**, di cui 4 non trattabili.

In 27 casi gli esposti sono stati presentati, in nome e per conto degli interessati, da parte di Studi Legali.

L'incidenza % dei reclami sul numero dei contratti in essere al 31/12/2023 è pari allo **0,034%**.

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami 2023

Pur risultando le tipologie di reclamo piuttosto eterogenee, le casistiche di contestazione prevalenti riguardano la fase liquidativa.

Come si evince dal grafico a margine, l'**Area Liquidativa** è stata quella maggiormente interessata dall'insorgenza delle contestazioni (45%).



LEGENDA:



LEGENDA:



Dei 91 reclami trattabili ricevuti nel corso del 2023, **72 sono stati respinti**, mentre in 19 casi sono stati riscontrati i presupposti per accogliere, in tutto o in parte, le richieste dei reclamanti.

Il **tempo medio di evasione** dei reclami è stato di circa **18 giorni**, ben al di sotto del termine massimo di 45 giorni stabilito dalle disposizioni dell'Istituto di Vigilanza.