

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - RENDICONTO ESERCIZIO 2022

CNP Vita Assicura S.p.A. – CNP Vita Assicurazione S.p.A. - Aviva Life & Pensions Ireland dac

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e s.m.i. che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito. Il Provvedimento IVASS n. 97 del 04 agosto 2020 ha disposto altresì che debbano essere registrati dalla Compagnia nell'apposito archivio anche i reclami ricevuti dagli intermediari, i cui dati dovranno essere riportati nei prospetti statistici e, conseguentemente, nel rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Reclami ricevuti nell'anno 2022

Nel corso dell'esercizio 2022 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 202 reclami trattabili e 20 non trattabili.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2022 da CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac e le relative incidenze in termini percentuali.

Compagnia	Totale 2022	Incidenza percentuale
CNP Vita Assicura S.p.A.	142	70,30%
CNP Vita Assicurazione S.p.A.	59	29,21%
Aviva Life & Pensions Ireland dac	1	0,49%
Totale complessivo	202	100%

Tipologia dei reclami ricevuti

Nel corso dell'esercizio 2022 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 107 reclami rientranti nell'area liquidativa, n. 55 reclami rientranti nell'area amministrativa, n. 29 reclami rientranti nell'area commerciale, n. 10 reclami rientranti nell'area informatica, n. 1 reclamo rientrante nell'area legale.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2022 distinti per Area per ciascuna Compagnia: CNP Vita Assicura S.p.A.; CNP Vita Assicurazione S.p.A.; Aviva Life & Pensions Ireland dac. e le relative incidenze in termini percentuali.

CNP VITA ASSICURA SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	80	56,34%
Amministrativa	37	26,06%
Commerciale	20	14,08%
Informatica	4	2,82%
Legale	1	0,70%
Totale complessivo	142	100%

CNP VITA ASSICURAZIONE SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	27	45,76%
Amministrativa	18	30,51%
Commerciale	9	15,26%
Informatica	5	8,47%
Totale	59	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Informatica	1	100%
Totale	1	100%

Esito dei reclami

Nel corso dell'esercizio 2022 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 48 reclami accettati, n. 132 reclami respinti, n. 5 reclami transatti mentre i reclami che risultano in fase istruttoria al 31/12/2022 sono 17.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2022 distinti per esito per ciascuna Compagnia: CNP Vita Assicura S.p.A.; CNP Vita Assicurazione S.p.A.; Aviva Life & Pensions Ireland dac e le relative incidenze in termini percentuali

CNP VITA ASSICURA SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	35	24,65%
Respinti	91	64,08%
Transatti	5	3,52%
In fase di istruttoria al 31/12/2022	11	7,75%
Totale complessivo	142	100%

CNP VITA ASSICURAZIONE SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	13	22,03%
Respinti	40	67,80%
Transatti	0	0,00%
In fase di istruttoria al 31/12/2022	6	10,17%
Totale complessivo	59	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	0	0,00%
Respinti	1	100%
Transatti	0	0,00%
In fase di istruttoria al 31/12/2022	0	0,00%
Totale complessivo	1	100%

Incidenza percentuale dei reclami

Nel complesso, per l'anno 2022, l'incidenza percentuale dei reclami ricevuti nel 2022 da CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,01%.

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere per ciascuna Compagnia:

CNP VITA ASSICURA S.p.A.	CNP VITA ASSICURAZIONE S.p.A.	AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC
0,05%	0,004%	0,08%

Reclami gestiti dagli Intermediari

Nel corso dell'esercizio 2022 i reclami gestiti dagli intermediari sono stati 41, di cui n. 18 accettati n. 19 respinti e n. 4 in fase istruttoria al 31/12/2022. Dei 41 reclami di cui sopra, 19 sono stati gestiti da Unicredit S.p.A., 18 da Finecobank S.p.A., n. 1 da Banca Popolare di Bari S.p.A., 1 da Banca Ifigest S.p.A.