

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - RENDICONTO ESERCIZIO 2024

CNP Vita Assicura 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 2024

Nel corso dell'esercizio 2024 la compagnia CNP Vita Assicura S.p.A. ha ricevuto complessivamente n. 201 reclami trattabili e 20 non trattabili mentre la compagnia Aviva Life & Pensions Ireland dac ha ricevuto 1 solo reclamo non trattabile.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami trattabili ricevuti nel 2024 da CNP Vita Assicura S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac e la relativa incidenza in termini percentuali,

Compagnia	Totale 2024	Incidenza percentuale
CNP Vita Assicura S.p.A.	201	100%
Aviva Life & Pensions Ireland dac	0	0 %
Totale complessivo	201	100%

Tipologia dei reclami ricevuti

Nel corso dell'esercizio 2024 la compagnia CNP Vita Assicura S.p.A., ha ricevuto complessivamente n. 127 reclami rientranti nell'area liquidativa, n. 39 reclami rientranti nell'area amministrativa, n. 23 reclami rientranti nell'area commerciale, n. 11 reclami rientranti nell'area informatica, n. 1 reclamo rientrante nell'area legale.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2024 distinti per Area e le relative incidenze in termini percentuali.

CNP VITA ASSICURA SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	127	63,19%
Amministrativa	39	19,40%
Commerciale	23	11,44%
Informatica	11	5,47%
Legale	1	0,50%
Totale complessivo	201	100%

Esito dei reclami

Nel corso dell'esercizio 2024 la compagnia CNP Vita Assicura S.p.A. ha ricevuto complessivamente n. 26 reclami accettati, n. 161 reclami respinti, n. 3 reclami transatti mentre i reclami che risultano in fase istruttoria al 31/12/2024 sono 11.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2024 distinti per esito e le relative incidenze in termini percentuali

CNP VITA ASSICURA SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	26	12,94%
Respinti	161	80,10%
Transatti	3	1,49%
In fase di istruttoria al 31/12/2024	11	5,47%
Totale complessivo	201	100%

Incidenza percentuale dei reclami

Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami ricevuti nel 2024 da CNP Vita Assicura S.p.A., 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:

CNP VITA ASSICURA S.p.A.
0,01%

Reclami gestiti dagli Intermediari

Nel corso dell'esercizio 2024, dei 201 reclami registrati, i reclami gestiti dagli intermediari sono stati 30, di cui n. 9 accettati n. 18 respinti e n. 3 in fase istruttoria al 31/12/2024. Dei 30 reclami di cui sopra, 17 sono stati gestiti da Unicredit S.p.A. e 13 da Fincobank S.p.A.,