

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - RENDICONTO ESERCIZIO 2023

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 2023

Nel corso dell'esercizio 2023 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 216 reclami trattabili e 7 non trattabili.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2023 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 2023	Incidenza percentuale
CNP Vita Assicura S.p.A.	144	66,67%
CNP Vita Assicurazione S.p.A.	70	32,41%
Aviva Life & Pensions Ireland dac	2	0,92%
Totale complessivo	216	100%

Tipologia dei reclami ricevuti

Nel corso dell'esercizio 2023 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 121 reclami rientranti nell'area liquidativa, n. 53 reclami rientranti nell'area amministrativa, n. 32 reclami rientranti nell'area commerciale, n. 7 reclami rientranti nell'area informatica, n. 3 reclami rientrante in un'area residuale.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2023 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	83	57,64%
Amministrativa	37	25,70%
Commerciale	16	11,11%
Informatica	5	3,47%
Altro	3	2,08%
Totale complessivo	144	100%

CNP VITA ASSICURAZIONE SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	37	52,86%
Amministrativa	15	21,43%
Commerciale	16	22,86%
Informatica	2	2,85%
Totale	70	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	1	50%
Amministrativa	1	50%
Totale	2	100%

Esito dei reclami

Nel corso dell'esercizio 2023 le compagnie CNP Vita Assicura S.p.A., CNP Vita Assicurazione S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 39 reclami accettati, n. 156 reclami respinti, n. 8 reclami transatti mentre i reclami che risultano in fase istruttoria al 31/12/2023 sono 13.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2023 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	33	22,92%
Respinti	97	67,36%
Transatti	7	4,86%
In fase di istruttoria al 31/12/2023	7	4,86%
Totale complessivo	144	100%

CNP VITA ASSICURAZIONE SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	6	8,57%
Respinti	57	81,43%
Transatti	1	1,43%
In fase di istruttoria al 31/12/2023	6	8,57%
Totale complessivo	70	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	0	0,00%
Respinti	2	100%
Transatti	0	0,00%
In fase di istruttoria al 31/12/2022	0	0,00%
Totale complessivo	2	100%

Incidenza percentuale dei reclami

Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami ricevuti nel 2023 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
0,06%	0,005%	0,18%

Reclami gestiti dagli Intermediari

Nel corso dell'esercizio 2023 i reclami gestiti dagli intermediari sono stati 45, di cui n. 19 accettati n. 25 respinti e n. 1 in fase istruttoria al 31/12/2023. Dei 45 reclami di cui sopra, 25 sono stati gestiti da Unicredit S.p.A., 18 da Finecobank S.p.A., n. 1 da Credito Emiliano S.p.A., 1 da Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A.