

**CARDIF VITA S.p.A.  
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami  
per l'esercizio 2016**

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*, Regolamento ISVAP del 19 maggio 2008, n. 24, come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS del 24 maggio 2015, n. 30.

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 degli intermediari.

Nel corso del 2016, la Compagnia ha **ricevuto e provveduto a catalogare 1.171 reclami trattabili**. I prospetti di seguito riportati sintetizzano l'andamento nel 2016. **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 **65%** dei reclami ha avuto ad oggetto i **prodotti di protezione** mentre il 35% è stato registrato sui prodotti risparmio. L'**incidenza** sul portafoglio è pari allo **0,1%**.

Prodotti	2016	
di protezione	756	65%
di risparmio	415	35%
<b>Totale</b>	<b>1.171</b>	

**RECLAMANTI**

Il **58%** dei reclami è presentato dai nostri **assicurati** (per le polizze collettive la figura dell'aderente e dell'assicurato coincidono). Il 23% dei reclamanti risulta essere contraente di una polizza risparmio. Percentuali più limitate sono state registrate per le altre figure contrattuali.

Tipologia	2016	
Contraente	270	23%
Assicurato	679	58%
Danneggiato	36	3%
Beneficiario	147	13%
Altro	39	3%
<b>Totale</b>	<b>1.171</b>	

**AREA AZIENDALE**

Il **47%** dei reclami interessa l'**area amministrativa**, il 34% l'area liquidativa e il 13% l'area commerciale. I reclami sulle altre aree appaiono residuali. L'area commerciale è influenzata dall'entrata in vigore del Prov. 46/2016 che ha stabilito che gli intermediari iscritti alla sezione D del RUI gestiscano direttamente i reclami relativi al loro comportamento.

Classificazione	2016	
Commerciale	151	13%
Liquidativa	394	34%
Amministrativa	551	47%
Altro	75	6%
<b>Totale</b>	<b>1.171</b>	



**ESITO RECLAMI**

Il **25%** dei reclami è stato **accolto** dalla Compagnia dando così soddisfazione alla richiesta del cliente o perché fondata oppure derogando alle condizioni di assicurazione. Il **75%** dei reclami è invece stato respinto in quanto la lamentela risultava infondata e non vi erano margini per accoglimenti in deroga.

<b>Esito</b>	<b>2016</b>	
Accolti	289	25%
Respinti	873	75%
Transatti	9	1%
<b>Totale</b>	<b>1.171</b>	