

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

Unicredit Life Insurance SpA (sino al 20/06/2025 denominata CNP UniCredit Vita SpA) considera tutti i reclami pervenuti e le richieste dei reclamanti come significativi momenti interni di riflessione finalizzati al miglioramento continuo del servizio offerto. La Compagnia si impegna ad esaminare dal punto di vista del reclamante stesso i comportamenti tenuti da ogni singola funzione aziendale e dagli intermediari nelle attività di assunzione delle polizze e di post-vendita.

L'attività di analisi dei reclami, peraltro, si inserisce nel più ampio ambito di tutele previsto dalla direttiva europea sulla distribuzione dei prodotti d'investimento (IDD).

Unicredit Life Insurance si impegna a utilizzare tutte le informazioni che provengono dalla clientela e dai beneficiari delle polizze allo scopo di attuare i correttivi necessari ai propri processi operativi, per migliorare le caratteristiche dei prodotti assicurativi proposti, per comprendere i bisogni e gli obiettivi degli assicurati e per garantire la cura dei loro interessi durante tutto il periodo di vita delle polizze.

Per un'appropriata ed efficace organizzazione del trattamento dei reclami la Compagnia ha predisposto una "Politica sulla gestione dei reclami", approvata dal Consiglio di Amministrazione, aggiornata ogni anno e seguita dalle strutture aziendali deputate.

A livello numerico, nel corso del 2025 i reclami ricevuti da Unicredit Life Insurance sono stati 347, in diminuzione del 38,37% rispetto all'anno precedente (563). I reclami relativi a polizze della Compagnia e trattati dagli Intermediari sono stati 118, e si attestano in diminuzione rispetto al 2024 (190).

Questa è la ripartizione dei reclami ricevuti:	compagnia	intermediari	totali
	229	118	347
<i>in base all'esito</i>			
Accolti, anche parzialmente	45	34	79
Respinti	181	74	255
In fase di istruttoria al 31/12	10	3	13
<i>per tipologia di prodotto</i>			
Unit Linked e Index Linked	99	33	132
Multiramo	8	9	17
Caso morte	87	71	158
Previdenziali	22	1	23
Miste	13	4	17