

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2022

MEDVIDA Partners de Seguros y Reaseguros S.A. considera i reclami ricevuti come degli strumenti finalizzati al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto alla propria clientela.

L'attività di analisi dei reclami consente alla Compagnia di individuare le aree aziendali che devono essere oggetto di miglioramento sempre con l'obiettivo finale di offrire un servizio ottimale, teso a soddisfare le necessità e le esigenze dei singoli clienti. Lo studio dei reclami da parte della Compagnia viene ricompreso nel più ampio ambito di tutele previsto dalla direttiva europea sulla distribuzione dei prodotti d'investimento (IDD). MEDVIDA adotta una Politica di gestione dei reclami ispirata ai principi di equo trattamento degli assicurati, dei contraenti e dei beneficiari, nonché improntata ad una corretta e tempestiva gestione dei reclami. La Compagnia redige e pubblica sul proprio sito, con cadenza annuale, il rendiconto sulla attività di gestione dei reclami pervenuti alla stessa nell'anno precedente (ex regolamento Isvap n. 24/2008 e successive modifiche), anche quando il numero dei reclami ricevuti è inferiore a 20.

Nel 2022 i reclami ricevuti dalla Compagnia sono stati 14 circa il 22,22 % in meno rispetto all'anno precedente in cui ne sono stati ricevuti 18.

Di seguito la ripartizione dei reclami ricevuti:

| Suddivisione dei reclami ricevuti* | | |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| | Compagnia | Distributori |
| Esito | | |
| Accolti | 1 | 0 |
| Respinti | 12 | 5 |
| In istruttoria al 31/12/2022 | 1 | 0 |
| Tipologia di Prodotto | | |
| PPI | 7 | 1 |
| Multiramo | 6 | 4 |
| Altro | 1 | 0 |
| TOTALE | 14 | 5 |

* Aggiornamento al 25 gennaio 2022