

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2023

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 2023 i reclami ricevuti dalla Compagnia sono stati 18 circa il 28,57% in più rispetto all'anno precedente in cui ne sono stati ricevuti 14.

Di seguito la ripartizione dei reclami ricevuti:

Suddivisione dei reclami ricevuti*		
	Compagnia	Distributori
Esito		
Accolti	5	1
Respinti	11	5
Transatti	1	2
In istruttoria al 31/12/2023	1	
Tipologia di Prodotto		
PPI	5	1
Multiramo	11	4
Unit	1	2
Caso Morte	1	1
TOTALE	18	8

* Aggiornato al 26 febbraio 2024

