

# ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2017

# INDICE

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

2. RECLAMI DELL'ANNO 2017

2.1 Reclami Trattabili \_\_\_\_\_ 3

## 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, prevede che venga pubblicato annualmente sul sito internet delle Compagnie un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

## 2. RECLAMI DELL'ANNO 2017

I reclami sono gestiti dalla Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai, che analizza ogni richiesta in sinergia con i vari uffici preposti della Compagnia Bim Vita, chiamati a collaborare per identificare e risolvere i possibili disservizi, con caratteristiche di imparzialità e terzietà.

### 2.1 Reclami Trattabili

Al 31 Dicembre 2017 la Bim Vita ha ricevuto **1** reclamo, pervenuto dall'Area Geografica Nord relativo a prodotti Caso Morte. La richiesta attinente l'Area Aziendale Amministrativa è stata evasa con esito Respinto.