



BIM VITA

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2015

IL RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, 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.

I RECLAMI RICEVUTI DA BIM VITA NELL'ANNO 2015

I reclami sono gestiti dalla Funzione *Reclami e Assistenza Specialistica Clienti* che analizza ogni richiesta in sinergia con le varie Aree Aziendali chiamate a collaborare per identificare e risolvere i possibili disservizi, con caratteristiche di imparzialità e terzietà.

Nel corso del 2015 Bim Vita ha registrato n. 1 reclamo trattabile.

Tale reclamo proviene dall'area geografica Nord, è relativo ad un polizza United Linked, ed afferisce all'area aziendale Liquidativa.

Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31 Dicembre 2015:

0,026%.