

# ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2021

## INDICE

1. RIFERIMENTI NORMATIVI
2. RECLAMI DELL'ANNO 2021
  - 2.1 Reclami Trattabili \_\_\_\_\_ 4

### 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 2021

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.

Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI, a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato recentemente dal Provv. IVASS n. 97/2020, in vigore dal 1° aprile 2021.

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2021 sui contratti è pari allo 0,04%.

#### 2.1 Reclami Trattabili

Al 31 Dicembre 2021 BIM VITA ha gestito **2** reclami, pervenuti dalle regioni del Nord Italia, attinenti a polizze 'Miste'. Le richieste sono relative all'Area Liquidativa e a quella Commerciale. Una di essa è stata respinta e l'altra risulta ancora in istruttoria.



**BIM VITA S.p.A.**  
Sede Legale:  
via San Dalmazzo, 15  
10122 Torino

[www.bimvita.it](http://www.bimvita.it)