



*RENDICONTO SULLA ATTIVITÀ DI GESTIONE
DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2023*

Febbraio 2024

BBPM LIFE dac

Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin D02 DH60 - Ireland
Tel. +353 163 19555

Email: comunicazioni@bbpmlife.com

Directors: H. Griffey, T. Motteran (Italian), N. Dati (Italian), P. Duffy, N. O'Regan, R. Raichi (Italian), G. Tucci (Italian), G. Venuti (Italian)

Registered in Ireland as a designated activity Company
Registered no. 295034

BBPM Life dac is regulated by the Central Bank of Ireland

BBPM Life dac is part of the Banco BPM Vita Group registered in the Insurance Group Register c/o the Italian Regulator (IVASS) with no. 045

www.bbpmlife.com

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti alla Compagnia Anno 2024

BBPM Life dac (di seguito anche "la Compagnia") si impegna a garantire adeguata assistenza e piena soddisfazione alla propria clientela in ogni fase della relazione contrattuale, dal collocamento dei prodotti, alla assistenza post-vendita.

La Compagnia, nello svolgimento della propria attività di gestione dei reclami, promuove equità di trattamento, imparzialità di giudizio, riservatezza delle informazioni generali e sensibili, tempestività e qualità dei riscontri.

Particolare attenzione viene dedicata all'analisi delle cause sottese ai reclami, al fine di porre costantemente in essere misure volte a migliorare la qualità del servizio offerto ai propri clienti. La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

Le attività di gestione dei reclami sono svolte in conformità alla normativa in materia emanata da IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modifiche); detta normativa prevede, tra i vari adempimenti, anche la predisposizione, con cadenza annuale, del presente documento "Rendiconto sulla attività di gestione dei reclami pervenuti alla Compagnia".

Reclami dell'anno 2023

Nel corso del 2023 sono pervenute n. 18 comunicazioni aventi carattere di reclamo.

Tutte le comunicazioni sono risultate trattabili in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestite dalla Compagnia.

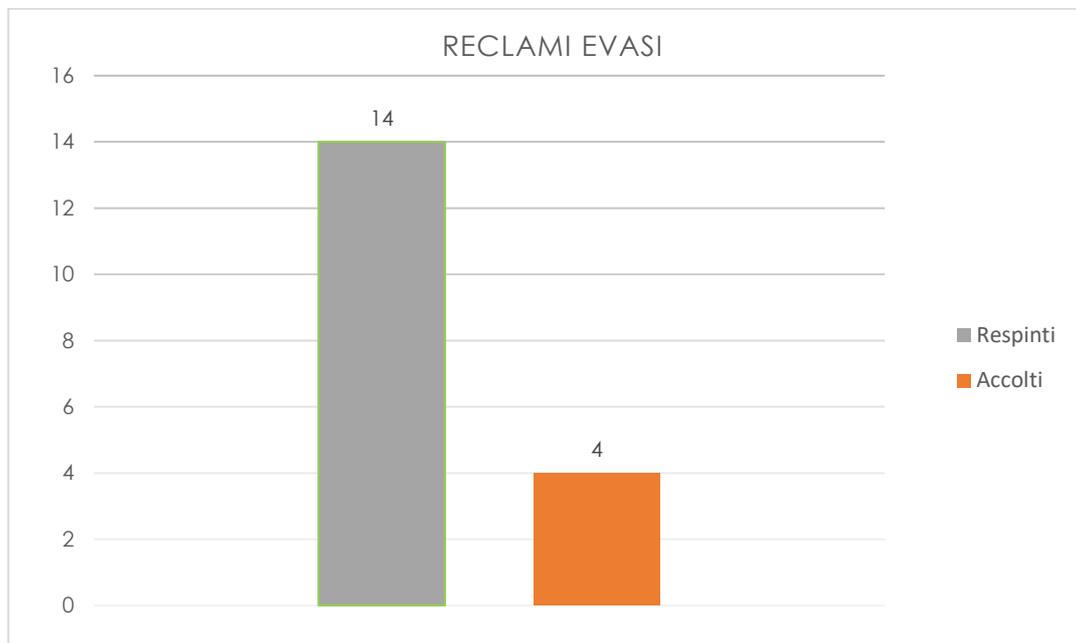
Al 31 dicembre 2023 nessun reclamo risultava in istruttoria.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 17 giorni, inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Esito dei reclami

Con riferimento all'esito dei reclami:

- 14 reclami sono stati respinti (ovvero non sono state accolte le richieste dei reclamanti), pari all'78% dei reclami evasi;
- 4 reclami sono stati accolti (ovvero la Compagnia ha accolto le richieste del reclamante), pari al 22% dei reclami evasi;
- 0 reclami sono stati transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta).



Le motivazioni principali di lamentela hanno riguardato l'area liquidativa e sono state agevolmente risolte al corretto invio della documentazione da parte degli aventi diritto al pagamento della prestazione.

Non sono pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di reclami, anche di competenza di anni precedenti.

Nel corso del 2023 non sono stati devoluti reclami alla Autorità Giudiziaria.