



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

CNP Assurances 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). CNP adotta una Politica di gestione dei reclami ispirata ai principi di equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati, nonché improntata ad una corretta e tempestiva gestione dei reclami. La Compagnia intende seguire tale regola approvando un documento di Politica di Gestione dei reclami; tale documento viene approvato dal Rappresentante Generale della Compagnia e revisionato tutti gli anni.

Nel 2024 i reclami ricevuti dalla Compagnia sono stati 42, circa il 7,7 % in più rispetto all'anno precedente in cui ne sono stati ricevuti 39.

I reclami relativi a polizze della Compagnia e trattati dagli Intermediari sono stati 7.

Di seguito la ripartizione dei reclami ricevuti:

| Suddivisione dei reclami ricevuti | Compagnia | Intermediari | Totale |
|--|-----------|--------------|--------|
| | 35 | 7 | 42 |
| In base all'esito | | | |
| Accolti | 8 | 1 | 9 |
| Respinti | 26 | 6 | 32 |
| Transatti | 0 | 0 | 0 |
| In istruttoria al 31/12/2023 | 1 | 0 | 1 |
| Tipologia di Prodotto | | | |
| PPI | 29 | 7 | 36 |
| Income | 4 | 0 | 4 |
| Caso Morte | 2 | 0 | 2 |

Documento aggiornato al 25/02/2025