

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.

Nel 2024 i reclami ricevuti dalla Compagnia sono stati 23, circa il 45,24 % in meno rispetto all'anno precedente in cui ne sono stati ricevuti 42.

I reclami relativi a polizze della Compagnia e trattati dagli Intermediari sono stati 9.

Di seguito la ripartizione dei reclami ricevuti:

Suddivisione dei reclami ricevuti	Compagnia	Intermediari	Totale
	14	9	23
In base all'esito			
Accolti	2	3	5
Respinti	12	5	17
Transatti	0	0	0
In istruttoria al 31/12/2024	0	1	1
Tipologia di Prodotto			
PPI	10	7	17
Income	3	2	5
Caso Morte	1	0	1