

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2018

Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. L'art. 8, comma 5 bis prevede che annualmente, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, venga pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Reclami ricevuti nell'anno 2018

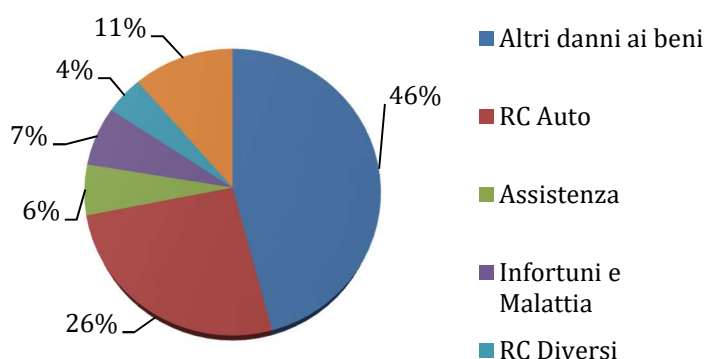
Nell'anno 2018 sono **pervenuti 300** reclami, di cui **1 non trattabile**.

Dei 299 reclami trattabili, al 31 dicembre 2018, ne sono stati **evasi 293**, con i seguenti esiti:

| Esito | n. | % |
|---------------|------------|-------------|
| Accolti | 131 | 44,7% |
| Transatti | 4 | 1,4% |
| Respinti | 158 | 53,9% |
| Totale | 293 | 100% |

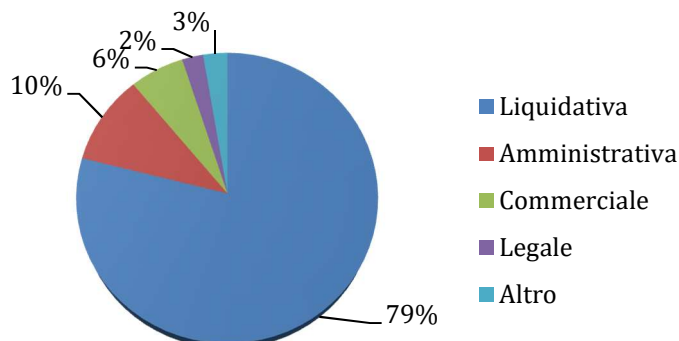
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

| Prodotti | NR. | % |
|------------------------|------------|-------------|
| Altri danni ai beni | 137 | 45,8% |
| RC Auto | 78 | 26,1% |
| Assistenza | 17 | 5,7% |
| Infortunati e Malattia | 20 | 6,7% |
| RC Diversi | 13 | 4,3% |
| Altri rami | 34 | 11,4% |
| Totale | 299 | 100% |



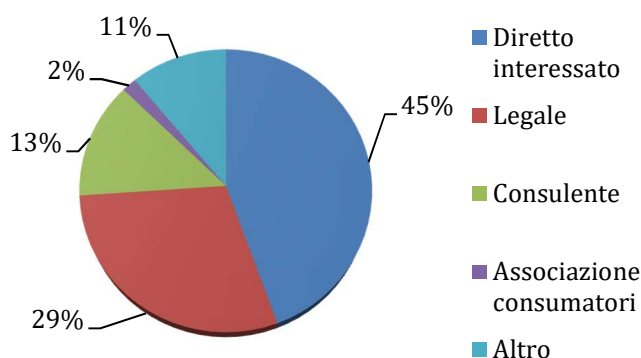
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

| Area aziendale | NR. | % |
|----------------|------------|-------------|
| Liquidativa | 236 | 78,9% |
| Amministrativa | 30 | 10,0% |
| Commerciale | 18 | 6,0% |
| Legale | 7 | 2,3% |
| Altro | 8 | 2,7% |
| Totale | 299 | 100% |



I grafici di seguito rappresentati, invece, riportano i dati percentuali dei reclami trattabili ricevuti per **Tipologia di Proponente**.

| Proponente | NR. | % |
|--------------------------|------------|-------------|
| Diretto interessato | 133 | 44,5% |
| Legale | 88 | 29,4% |
| Consulente | 40 | 13,4% |
| Associazione consumatori | 5 | 1,7% |
| Altro | 33 | 11,0% |
| Totale | 299 | 100% |



E per **Area Geografica**

| Area geografica | NR. | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Nord | 142 | 47,5% |
| Centro | 70 | 23,4% |
| Sud | 53 | 17,7% |
| Isole | 33 | 11,0% |
| Altro | 1 | 0,3% |
| Totale | 299 | 100% |

