

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2017

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 8 del Regolamento IVASS n.24/2008, comma 5 bis modificato e integrato dal provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, e dal provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016, dal provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017 e dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017, riportiamo di seguito il prospetto di attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2017.

Nel corso dell'anno 2017 sono pervenuti complessivamente 92 reclami, di cui 1 non trattabile e 14 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

L'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al semestre precedente pari a 0,021% risulta limitato.

Dei 91 reclami classificati come trattabili:

- 23 sono stati accolti
- 22 transatti
- 31 respinti
- 15 reclami risultavano essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2017.

Sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti dei reclami:

- 25 reclami proposti dal Diretto interessato
- 44 reclami proposti dal Legale
- 1 reclamo proposto da Consulente
- 21 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 7 reclami presentati dall'Assicurato
- 80 reclami presentati dal Danneggiato
- 1 presentato dal Beneficiario
- 2 presentati e classificati sotto la voce: "Altro"

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 37 reclami provenienti dal Nord
- 23 reclami provenienti dal Centro



- 27 reclami provenienti dal Sud
- 4 reclami provenienti dalle Isole

I 91 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 31 reclami ramo RC Diversi
- 23 reclami ramo Furto Auto
- 11 reclami ramo Infortuni
- 21 reclami ramo Altri danni ai beni
- 1 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo prodotto Malattia
- 3 reclami prodotto Altri

Come richiesto dalla predetta normativa i reclami “Trattabili” sono stati distribuiti nelle rispettive aree aziendali di riferimento:

- 90 reclami nell’Area Liquidativa
- 1 nell’Area Industriale

Con riguardo al contenuto dei 91 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.