

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2016

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, riportiamo di seguito prospetto di attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2016.

Nel corso dell'anno 2016 sono pervenuti complessivamente 60 reclami, di cui 11 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

La percentuale dei reclami pervenuti rispetto alle polizze emesse nel corso del 2016 è dello 0,00132%.

Dei 60 reclami pervenuti al 31 dicembre 2016, 59 sono stati classificati come trattabili.
Di questi:

- 10 sono stati accolti
- 1 transatto
- 44 respinti
- 4 reclami risultavano essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2016.

Sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti dei reclami:

- 14 reclami proposti dal Diretto interessato
- 30 reclami proposti dal Legale
- 15 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 4 reclami presentati dall'Assicurato
- 51 reclami presentati dal Danneggiato
- 2 presentati dal Beneficiario
- 1 presentato e classificato sotto la voce: "Altro"

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 16 reclami provenienti dal Nord



- 16 reclami provenienti dal Centro
- 20 reclami provenienti dal Sud
- 7 reclami provenienti dalle Isole

I 59 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 24 reclami ramo RC Diversi
- 9 reclami ramo Furto Auto
- 6 reclami ramo Infortuni
- 16 reclami ramo Altri danni ai beni
- 3 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo prodotto Malattia

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

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

Con riguardo al contenuto dei 59 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.