

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2021

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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.

Si riporta di seguito il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2021

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti complessivamente 36 reclami, tutti trattabili, e 10 riaperture a seguito di ulteriori lamentele, rispetto all'esercizio precedente, quando erano pervenuti 79 reclami, si registra una riduzione dei reclami pervenuti.

Dei 36 reclami classificati come trattabili:

- 8 sono stati accolti
- 28 respinti

L'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,041%, risulta contenuto.

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2021, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 21 giorni.

I reclami sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti i reclami:

- 7 reclami proposti dal Diretto interessato
- 19 reclami proposti dal Legale
- 2 reclami proposti da Consulente
- 8 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 10 reclami presentati dall'Assicurato
- 25 reclami presentati dal Danneggiato
- 1 reclamo presentato dal Beneficiario

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 17 reclami provenienti dal Nord
- 7 reclami provenienti dal Centro
- 12 reclami provenienti dal Sud

I 36 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 12 reclami ramo RC Diversi
- 7 reclami ramo Furto Auto
- 9 reclami ramo Infortuni
- 4 reclami ramo Altri danni ai beni
- 3 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo classificato come Altri

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

- 34 reclami nell’Area Liquidativa
- 1 reclamo nell’Area Industriale
- 1 reclamo nell’Area Amministrativa

Con riguardo al contenuto dei 36 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.