

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2018

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 2018.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti complessivamente 82 reclami, di cui 3 non trattabili e 20 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

Dei 79 reclami classificati come trattabili:

- 27 sono stati accolti
- 11 transatti
- 40 respinti
- 1 reclamo risultava essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2018.

L'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,026%, risulta limitato.

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2018, 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.

Sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti dei reclami:

- 22 reclami proposti dal Diretto interessato
- 1 reclamo proposto da Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi
- 45 reclami proposti dal Legale
- 1 reclamo proposto da Consulente
- 10 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 6 reclami presentati dal Contraente

- 9 reclami presentati dall'Assicurato
- 55 reclami presentati dal Danneggiato
- 8 reclami presentati dal Beneficiario
- 1 reclamo presentato e classificato sotto la voce: "Altro"

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 28 reclami provenienti dal Nord
- 25 reclami provenienti dal Centro
- 22 reclami provenienti dal Sud
- 4 reclami provenienti dalle Isole

I 79 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 31 reclami ramo RC Diversi
- 22 reclami ramo Furto Auto
- 9 reclami ramo Infortuni
- 11 reclami ramo Altri danni ai beni
- 1 reclamo prodotto Incendio
- 4 reclami prodotto Malattia
- 1 reclamo prodotto Altri

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

- 76 reclami nell'Area Liquidativa
- 2 reclami nell'Area Amministrativa
- 1 reclami nell'Area Industriale

Con riguardo al contenuto dei 79 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.