

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2022

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 2022

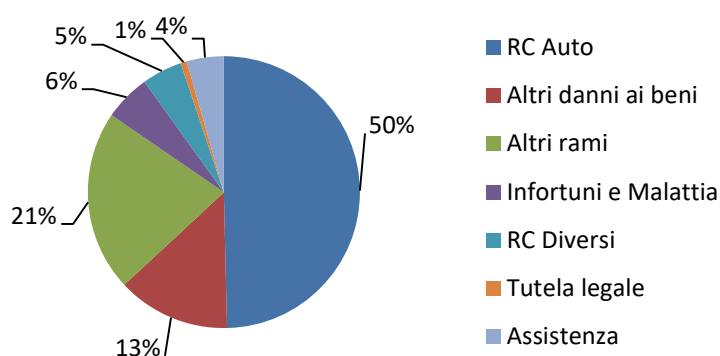
Nell'anno 2022 sono **pervenuti 544** reclami.

Dei 544 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2022, ne sono stati **evasi 502**, con i seguenti esiti:

Esito	NR.	%
Accolti	226	45%
Transatti	32	6%
Respinti	244	49%
Totale	502	100%

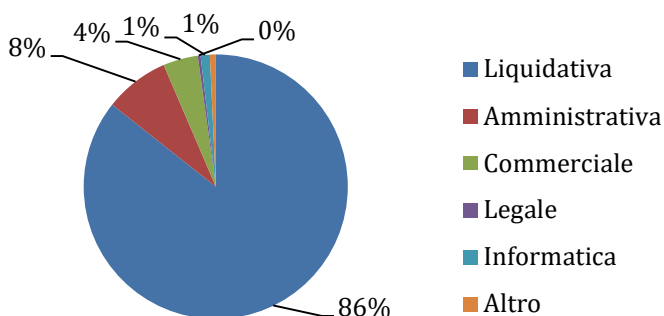
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	NR.	%
RC Auto	270	50%
Altri rami	117	13%
Altri danni ai beni	73	22%
Infortuni e Malattia	30	6%
RC Diversi	26	5%
Assistenza	24	1%
Tutela legale	4	4%
Totale	544	100%



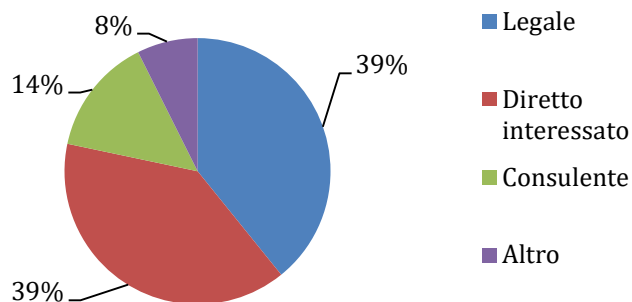
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	NR.	%
Liquidativa	466	86%
Amministrativa	43	8%
Commerciale	23	4%
Legale	2	0%
Informatica	6	1%
Altro	4	1%
Totale	544	100%



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

Proponente	NR.	%
Legale	213	39%
Diretto interessato	213	39%
Consulente	78	14%
Altro	40	8%
Totale	544	100%



E per **Area Geografica**

Area geografica	NR.	%
Nord	189	35%
Centro	127	23%
Sud	141	26%
Isole	75	14%
Altro	12	2%
Totale	544	100%

