

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2019

### 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 2019

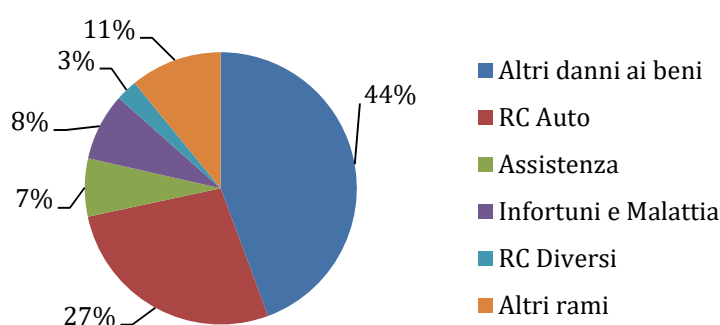
Nell'anno 2019 sono **pervenuti 275** reclami.

Dei 275 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2019, ne sono stati **evasi 266**, con i seguenti esiti:

Esito	n.	%
Accolti	92	35%
Transatti	10	4%
Respinti	164	62%
<b>Totale</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

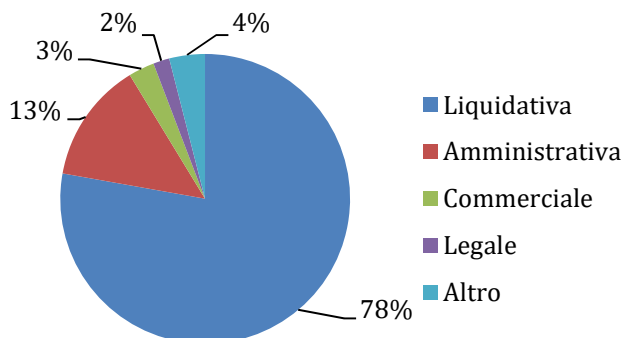
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	NR.	%
Altri danni ai beni	122	44%
RC Auto	75	27%
Assistenza	19	7%
Infortuni e Malattia	22	8%
RC Diversi	7	3%
Altri rami	30	11%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



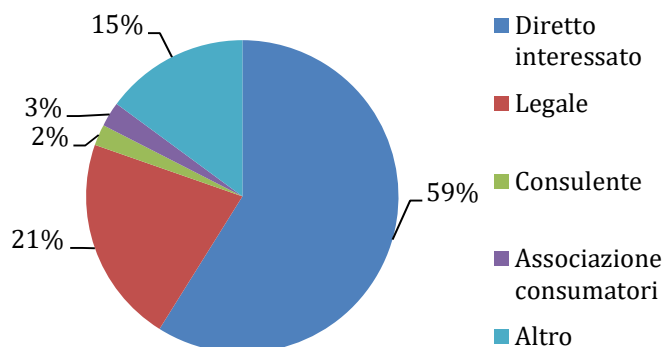
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	NR.	%
Liquidativa	214	78%
Amministrativa	37	13%
Commerciale	8	3%
Legale	5	2%
Altro	11	4%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



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

Proponente	NR.	%
Diretto interessato	162	59%
Legale	59	21%
Consulente	6	2%
Associazione consumatori	7	3%
Altro	41	15%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



E per **Area Geografica**

Area geografica	NR.	%
Nord	130	47%
Centro	71	26%
Sud	44	16%
Isole	29	11%
Altro	1	0%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

