

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2020

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 2020

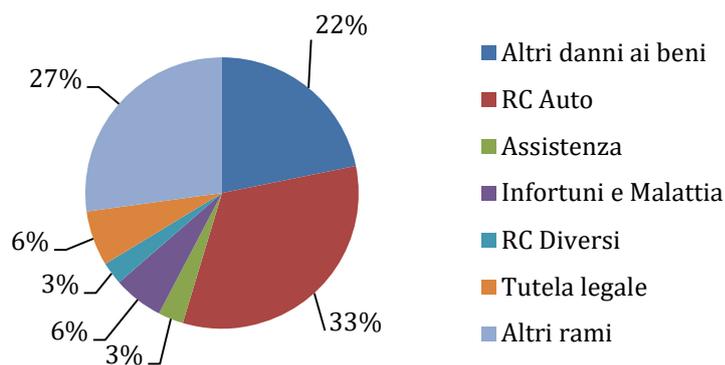
Nell'anno 2020 sono **pervenuti 335** reclami.

Dei 335 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2020, ne sono stati **evasi 326**, con i seguenti esiti:

Esito	n.	%
Accolti	132	41%
Transatti	18	6%
Respinti	174	53%
Totale	326	100%

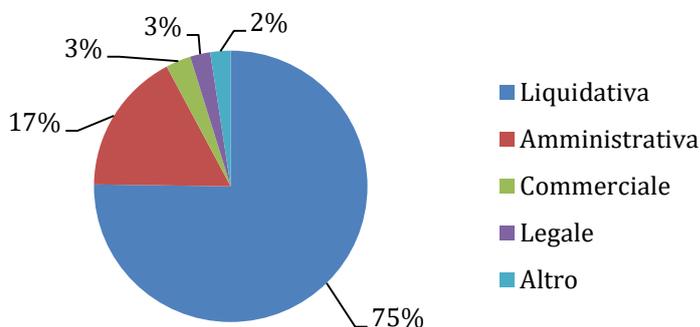
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	NR.	%
Altri danni ai beni	73	22%
RC Auto	110	33%
Assistenza	10	3%
Infortuni e Malattia	20	6%
RC Diversi	9	3%
Tutela legale	22	7%
Altri rami	91	27%
Totale	335	100%



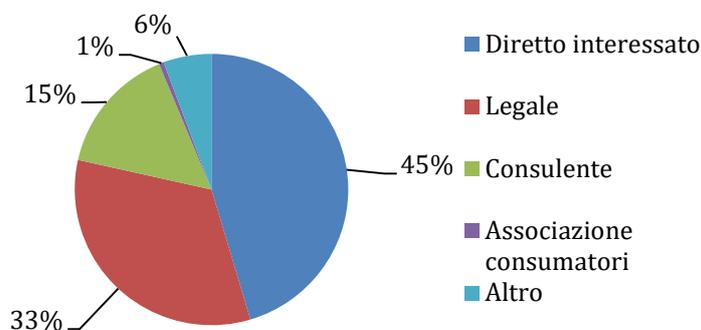
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	NR.	%
Liquidativa	252	75%
Amministrativa	57	17%
Commerciale	10	3%
Legale	8	2%
Altro	8	2%
Totale	335	100%



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

Proponente	NR.	%
Diretto interessato	152	45%
Legale	111	33%
Consulente	51	15%
Associazione consumatori	2	1%
Altro	19	6%
Totale	335	100%



E per **Area Geografica**

Area geografica	NR.	%
Nord	157	47%
Centro	89	27%
Sud	57	17%
Isole	32	10%
Totale	335	100%

