

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2021

### 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 2021

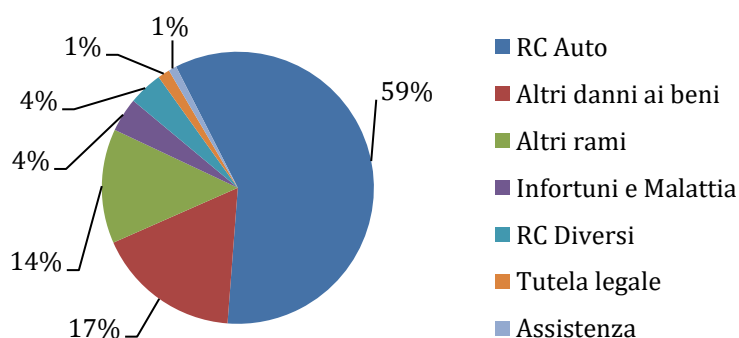
Nell'anno 2021 sono **pervenuti 419** reclami.

Dei 419 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2021, ne sono stati **evasi 397**, con i seguenti esiti:

Esito	NR.	%
Accolti	183	46%
Transatti	11	3%
Respinti	203	51%
<b>Totale</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

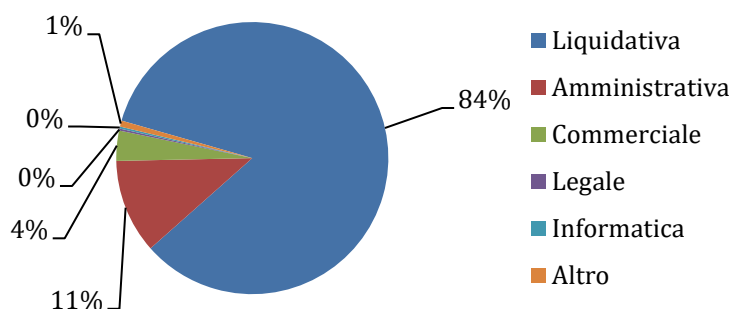
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	NR.	%
RC Auto	246	33%
Altri danni ai beni	72	22%
Altri rami	57	27%
Infortuni e Malattia	17	6%
RC Diversi	17	3%
Tutela legale	6	7%
Assistenza	4	3%
<b>Totale</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>



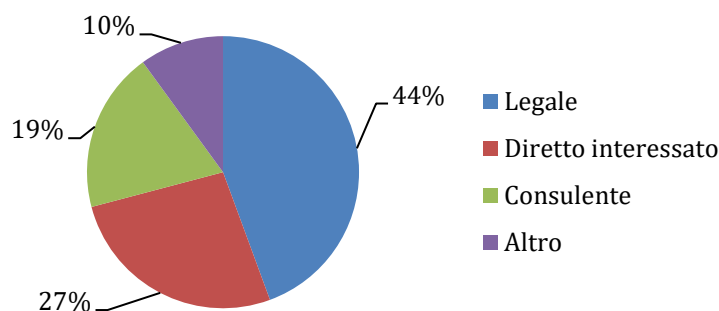
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	NR.	%
Liquidativa	352	84%
Amministrativa	47	11%
Commerciale	15	4%
Legale	1	0%
Informatica	1	0%
Altro	3	1%
<b>Totale</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>



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

Proponente	NR.	%
Legale	186	44%
Diretto interessato	111	27%
Consulente	80	19%
Altro	42	10%
<b>Totale</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>



E per **Area Geografica**

Area geografica	NR.	%
Nord	140	33%
Centro	122	29%
Sud	106	25%
Isole	48	12%
Altro	3	1%
<b>Totale</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

