

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2014

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 8 del Regolamento IVASS n.24/2008, comma 5 bis modificato e integrato dal provvedimento IVASS n.30 del 24 marzo 2015, riportiamo di seguito prospetto di attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2014.

Nel corso dell'anno 2014 sono pervenuti complessivamente 91 reclami, di cui 8 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

Dei 91 reclami pervenuti al 31 dicembre 2014, 74 sono stati classificati come trattabili. Di questi:

- 11 sono stati accolti
- 52 respinti
- 11 reclami risultavano essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2014.

Sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti dei reclami:

- 20 reclami proposti dal Diretto interessato
- 39 reclami proposti dal Legale
- 15 reclami proposti e classificati sotto la voce :“Altro”

Tipologia dei reclamanti:

- 2 reclami presentati dal Contraente
- 4 reclami presentati dall'Assicurato
- 65 presentati dal Danneggiato
- 1 presentato dal Beneficiario
- 2 presentati e classificati sotto la voce: “Altro”

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 20 reclami provenienti dal Nord
- 29 reclami provenienti dal Centro
- 20 reclami provenienti dal Sud
- 5 reclami provenienti dalle Isole



I 74 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 42 reclami ramo RC Diversi
- 11 reclami ramo Furto Auto
- 7 reclami ramo Infortuni
- 5 reclami ramo Altri danni ai beni
- 4 reclami prodotto Furto Altri casi
- 1 reclamo prodotto Malattia
- 4 reclami classificati come Altri

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

- 71 reclami nell’Area Liquidativa
- 2 nell’Area Industriale
- 1 nell’Area Amministrativa

Con riguardo al contenuto dei 74 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.