

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2015

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 2015.

Nel corso dell'anno 2015 sono pervenuti complessivamente 78 reclami, di cui 10 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

Dei 78 reclami pervenuti al 31 dicembre 2015, 74 sono stati classificati come trattabili.

Di questi:

- 31 sono stati accolti
- 1 transatto
- 38 respinti
- 4 reclami risultavano essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2015.

Sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti dei reclami:

- 21 reclami proposti dal Diretto interessato
- 39 reclami proposti dal Legale
- 14 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 1 reclamo presentato dall'Assicurato
- 69 reclami 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:

- 29 reclami provenienti dal Nord
- 22 reclami provenienti dal Centro
- 16 reclami provenienti dal Sud
- 6 reclami provenienti dalle Isole
- 1 reclamo classificato sotto la voce: "Altro"

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



- 42 reclami ramo RC Diversi
- 6 reclami ramo Furto Auto
- 4 reclami ramo Infortuni
- 19 reclami ramo Altri danni ai beni
- 1 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo prodotto Malattia
- 1 reclamo classificato come Altri

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

- 69 reclami nell’Area Liquidativa
- 4 nell’Area Industriale
- 1 distribuito sotto la voce: “Altro”

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.