



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2020



INDICE

- Reclami ricevuti

- Reclami per tipologia proponente/reclamante e ripartizione per area geografica

- Reclami per area aziendale e tipologia prodotto
 - Comparto Vita
 - Comparto Danni



Assicurazioni

Reclami ricevuti ed esito

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	1903	
	Non trattabili	0	
	Totale	1903	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	393
		Transatti	405
		Respinti	1062
	In istruttoria		43
Tempo medio di evasione		10	
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		336	
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		96	
Numero contratti in essere	Vita	193350	
	RC Auto	1375770	
	Danni non RC Auto	879926	



Assicurazioni

Reclami per tipologia proponente/reclamante e ripartizione per area geografica

Tipologia proponente	Diretto interessato	698
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	3
	Legale	853
	Consulente	303
	Altro	46
Tipologia reclamante	Contraente	86
	Assicurato	931
	Danneggiato	648
	Beneficiario	205
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	0
	Altro	33
Area geografica	Nord	512
	Centro	687
	Sud	549
	Isole	155
	Altro	0

COMPARTO VITA

		TIPOLOGIA PRODOTTO										
		Caso Morte	Caso Vita	Miste	Index Linked	Unit Linked	Multiramo	Capitalizzazione	Previdenziali	Altri (Vita)	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	
	Liquidativa	Ispettorato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Direzione	4	9	0	0	0	0	4	0	2	19
	Industriale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Amministrativa	1	8	0	0	0	0	1	1	0	11	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	2	15	0	0	0	0	6	1	0	24
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	TOTALE		7	32	0	0	0	0	14	3	2	58



Assicurazioni

COMPARTO DANNI

		TIPOLOGIA PRODOTTO														
		Furto Auto	Furto altri casi	Infortuni	Incendio	Malattia	Credito Cauzioni	R.C. Diversi	Altri danni ai beni	R.C. Auto e natanti	Trasporti	Tutela giudiziaria	Assistenza	Altri (Danni)	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	3	10	
	Liquidativa	Ispettorato	17	2	37	0	2	1	140	25	841	10	0	6	3	1084
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Direzione	10	3	6	3	29	17	64	53	184	1	0	99	0	469
	Industriale	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	0	0	5	
	Amministrativa	0	0	17	2	2	1	30	11	58	0	0	0	2	123	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	0	0	9	0	2	7	10	6	96	0	0	0	24	154
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE		27	5	69	5	35	27	245	96	1188	11	0	105	32	1845	