



# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2021



Assicurazioni

## 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	1539	
	Non trattabili	0	
	Totale	1539	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	360
		Transatti	296
		Respinti	846
	In istruttoria		37
Tempo medio di evasione		10	
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		259	
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		87	
Numero contratti in essere	Vita	193627	
	RC Auto	1323887	
	Danni non RC Auto	869964	



Assicurazioni

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

Tipologia proponente	Diretto interessato	518
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	3
	Legale	676
	Consulente	281
	Altro	61
Tipologia reclamante	Contraente	82
	Assicurato	799
	Danneggiato	457
	Beneficiario	176
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	0
	Altro	25
Area geografica	Nord	434
	Centro	537
	Sud	429
	Isole	139
	Altro	0

**COMPARTO VITA**

		TIPOLOGIA PRODOTTO										
		Caso Morte	Caso Vita	Miste	Index Linked	Unit Linked	Multiramo	Capitalizzazione	Previdenziali	Altri (Vita)	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	
	Liquidativa	Ispettorato	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Direzione	3	11	0	0	0	0	3	1	1	19
	Industriale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Amministrativa	3	4	0	0	0	0	0	1	0	8	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	4	8	0	0	0	0	2	0	0	14
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTALE</b>		<b>12</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	



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	1	1	4	0	8	0	0	0	1	15	
	Liquidativa	Ispettorato	15	0	46	2	1	0	69	42	752	8	0	3	8	946
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
		Direzione	3	2	2	3	14	7	49	19	83	2	1	85	2	272
	Industriale	0	0	0	0	0	1	0	2	5	0	0	0	0	8	
	Amministrativa	0	0	20	0	1	1	37	6	56	0	0	0	4	125	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
		Contratto	0	0	9	2	1	6	15	14	59	0	1	0	11	118
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Altro	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	6	
TOTALE		18	2	77	7	19	16	175	83	966	10	3	90	28	1494	