



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2022



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	1384	
	Non trattabili	0	
	Totale	1384	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	354
		Transatti	199
		Respinti	785
	In istruttoria		46
Tempo medio di evasione		10	
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		242	
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		69	
Numero contratti in essere	Vita	191705	
	RC Auto	1297734	
	Danni non RC Auto	862165	



Assicurazioni

Reclami per tipologia proponente/reclamante e ripartizione per area geografica

Tipologia proponente	Diretto interessato	476
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	8
	Legale	600
	Consulente	251
	Altro	49
Tipologia reclamante	Contraente	134
	Assicurato	665
	Danneggiato	397
	Beneficiario	160
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	0
	Altro	28
Area geografica	Nord	376
	Centro	539
	Sud	360
	Isole	109
	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	0	0	0	0	
	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	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
	Industriale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Amministrativa	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	1	6	0	0	0	0	0	0	1	8
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTALE	1	11	0	0	0	0	1	2	2	17	



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	4	1	10	0	0	0	3	18	
	Liquidativa	Ispettorato	10	5	52	1	2	0	50	59	675	7	0	10	3	874
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Direzione	1	2	14	2	18	9	58	11	78	0	3	93	2	291
	Industriale	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4	
	Amministrativa	1	0	12	0	4	1	37	2	32	1	0	0	1	91	
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	0	0	9	0	0	5	15	1	48	0	0	2	8	88
	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	1	1	
TOTALE		12	7	87	3	24	15	165	74	846	8	3	105	18	1367	