

Relazione illustrativa dei reclami pervenuti dalla clientela nel corso del 2° semestre 2016, ai sensi del Regolamento Isvap nr. 24 del 19 maggio 2008.

La nostra “mission” si basa sulla relazione e sul rapporto di fiducia con i nostri clienti. Prestiamo attenzione e diamo ascolto alle loro esigenze per assicurare sempre una risposta immediata, in ogni momento della loro vita.

Nella presente relazione è realizzata ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. L'aggiornamento del rendiconto è annuale e riporta in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

1. RECLAMI Pervenuti NEL 2016

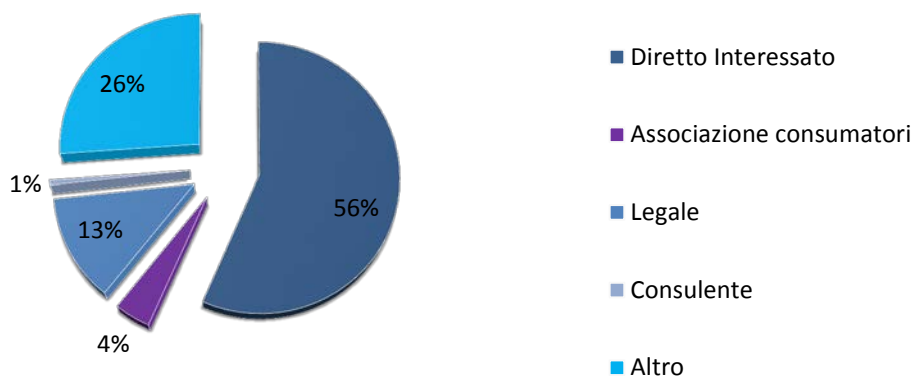
Il reclami pervenuti dalla clientela e inseriti a registro alla fine del 2° semestre 2016 risultano **1.133**.

Stato del Reclamo	Semestre	
	N.	II %
Reclami pervenuti	1133	100 %
Reclami trattabili	1106	98%
Reclami non trattabili	27	2%
Reclami Accolti	322	29%
Reclami Respinti	689	62%
Reclami Transatti	63	6%
Reclami in istruttoria	32	3%

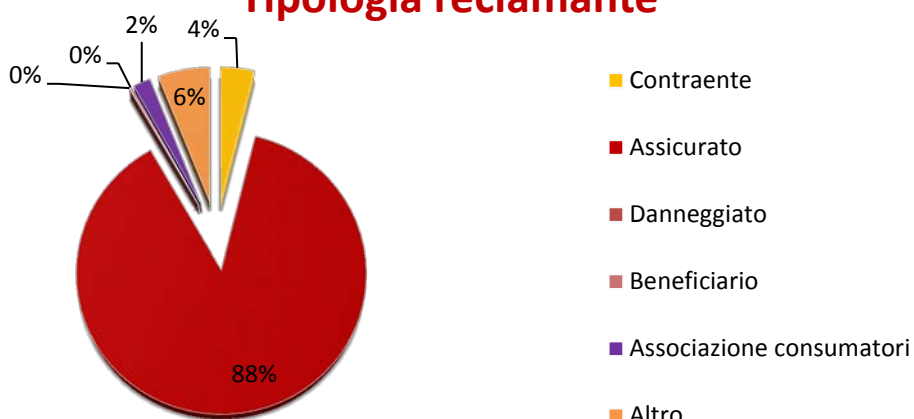
2. RECLAMI Pervenuti PER TIPOLOGIA PROPONENTE, TIPOLOGIA RECLAMANTE E AEREA GEOGRAFICA

Di seguito si riporta l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti per tipologia di proponente, tipologia di reclamante e area geografica.

Tipologia proponente



Tipologia reclamante



Area Geografica



3. RECLAMI PERVENUTI PER AREA AZIENDALE

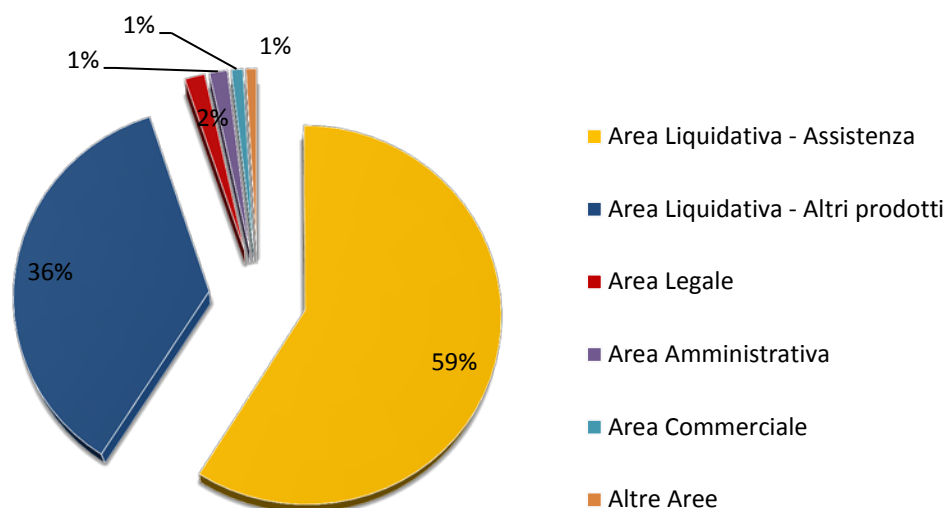
Dall'analisi della concentrazione dei reclami per area pervenuti nel 2016, emerge come gli stessi abbiano interessato per la quasi totalità dei casi l'Area Liquidativa (1049), rispettivamente diversificate in doglianze legate ai prodotti di assistenza (652) e ad altri prodotti (397). Il dato fa riferimento ai reclami trattabili.

Area Aziendale	Area Liquidativa		Area Legale	Area Amministrativa	Area Commerciale	Altre Aree
	Assistenza	Altri prodotti				
Tipologia Prodotto	652	397	19	17	11	10

La consistente attribuzione delle lamentele all'Area Liquidativa è coerente con la natura dei prodotti offerti dalla Compagnia ed in particolare con l'incremento di peso dei prodotti di assistenza.

Di seguito si riporta l'incidenza percentuale delle singole Aree Aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti.

Distribuzione reclami per Area Aziendale



4. ESITO DEI RECLAMI

I reclami trattabili pervenuti nel 2016, al netto di quelli in istruttoria al 31 dicembre 2016 (3%), sono nel 62% dei casi respinti, nel 29% dei casi accolti e nel 6% dei casi transatti.

Esito del Reclamo

