

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2016

Nell'anno 2016 la Compagnia ha ricevuto n. 775 reclami, in decremento rispetto all'anno 2015 (n. 805), così composti:

- 351 Rami Vita
- 524 Rami Danni

Reclami pervenuti	775
Giorni medi di risposta	22
Numero accolti	186
Numero respinti	487
Numero transatti	82
In fase di istruttoria	20

Si rappresenta la distribuzione per Ramo e per Area dei reclami Danni:

DANNI		
Ramo	Anno 2016	
	N° reclami	%
Furto Auto	12	2,3%
Furto Altri Casi	1	0,2%
Infortuni	15	2,9%
Incendio	24	4,6%
Malattia	5	1,0%
Credito e Cauzioni	28	5,3%
Rcd	46	8,7%
Altri danni ai beni	2	0,4%
Rca e Natanti	372	71,0%
Trasporti	1	0,2%
Tutela Legale	1	0,2%
Assistenza	17	3,2%
Altri	0	0,0%
TOTALE	524	100%

Segue una classificazione dei reclami ricevuti dalla Compagnia per tipologia proponente e provenienza geografica.

Per tipologia proponente	Numero Reclami	%
Diretto interessato	342	44,13%
Legale	341	44,00%
Associazione consumatori	3	0,39%
Consulente	85	10,97%
Altro	4	0,52%
TOTALE	775	100%

Area geografica	Numero Reclami	%
Italia Settentrionale	225	29,03%
Italia Centrale	243	31,35%
Italia Meridionale	197	25,42%
Isole	110	14,19%
TOTALE	775	100%