

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2017

Nell'anno 2017 la Compagnia ha ricevuto n. 734 reclami, in decremento rispetto all'anno 2016 (n. 775), così composti:

- 260 Rami Vita
- 474 Rami Danni

Reclami pervenuti	734
Giorni medi di risposta	24
Numero accolti	294
Numero respinti	403
Numero transatti	37
In fase di istruttoria	0

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31/12/2017 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31/12/2017.

Prodotti	31.12.2017		
	N° Polizze 31.12.2017 (a)	N° Reclami (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	419.662	260	0,062%

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

DANNI		
Ramo	Anno 2016	
	N° reclami	%
Furto Auto	9	1,9%
Furto Altri Casi	1	0,2%
Infortuni	30	6,3%
Incendio	35	7,4%
Malattia	4	0,8%
Credito e Cauzioni	5	1,1%
Rcd	25	5,3%
Altri danni ai beni	2	0,4%
Rca e Natanti	320	67,5%
Trasporti	1	0,2%
Tutela Legale	2	0,4%
Assistenza	38	8,0%
Altri	2	0,4%
TOTALE	474	100%

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

Per tipologia proponente	Numero Reclami	%
Diretto interessato	310	42,23
Legale	345	47,00
Associazione consumatori	79	10,76
Consulente	-	-
Altro	-	-
TOTALE	734	100,00