

## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2020**

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Si riporta di seguito il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2020

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti complessivamente 79 reclami, tutti trattabili, e 19 riaperture a seguito di ulteriori lamentele.

Dei 79 reclami classificati come trattabili:

- 22 sono stati accolti
- 49 respinti
- 8 reclami risultavano essere in istruttoria alla data del 31 dicembre 2020.

L'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,074%, risulta contenuto.

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2020, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 34 giorni.

Con riferimento ai giorni di trattazione, in data 23 marzo 2020, l'IVASS rispondendo alle esigenze legate alle difficoltà operative conseguenti alla situazione di emergenza epidemiologica da COVID-19, ha consentito temporaneamente alle Compagnie assicurative e agli intermediari interessati una dilazione dei termini stabiliti dal Regolamento n. 24/2008 da 45 a 75 giorni. Il ripristino dei termini ordinari per la gestione dei reclami è stato disposto con comunicazione IVASS pubblicata il 30 giugno 2020. All'interno di questo contesto eccezionale si registra l'incremento del tempo medio di evasione dei reclami. Il dato è comunque al di sotto delle tempistiche previste dalla normativa di riferimento.

I reclami sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti i reclami:

- 33 reclami proposti dal Diretto interessato
- 31 reclami proposti dal Legale

- 2 reclami proposti da Consulente
- 13 reclami proposti e classificati sotto la voce: “Altro”

Tipologia dei reclamanti:

- 7 reclami presentati dal Contraente
- 9 reclami presentati dall'Assicurato
- 52 reclami presentati dal Danneggiato
- 7 reclami presentati dal Beneficiario
- 4 reclami classificati sotto la voce: “Altro”

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 26 reclami provenienti dal Nord
- 24 reclami provenienti dal Centro
- 22 reclami provenienti dal Sud
- 6 reclami proveniente dalle Isole
- 1 reclamo classificato come provenienza sotto la voce: “Altro”

I 79 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 21 reclami ramo RC Diversi
- 21 reclami ramo Furto Auto
- 21 reclami ramo Infortuni
- 10 reclami ramo Altri danni ai beni
- 5 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo ramo Trasporti

Come richiesto dalla normativa i reclami “Trattabili” sono stati distribuiti nelle rispettive aree aziendali di riferimento:

- 73 reclami nell'Area Liquidativa
- 6 reclami nell'Area Industriale

Con riguardo al contenuto dei 79 reclami trattabili, essi avevano come oggetto prevalentemente solleciti di riscontro nella gestione delle pratiche di sinistri o nella liquidazione dei sinistri stessi.