

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2017 - 2018

Tabelle comparative su allegato 2 - Tabella 1 - Gestione dei reclami ricevuti

Tutti i rami

Numero reclami	II° sem. 2018				II° sem. 2017	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	13	27,7	5	62,5	8	25,8
Transatti	0	0,0	-1	-	1	3,2
Respinti	34	72,3	12	54,5	22	71,0

Totale esitati	47	100,0	16	51,6	31	100,0
In istruttoria	2	4,1	-2	-50,0	4	11,4
Totale trattabili	49		14	40,0	35	
Non trattabili	0	0,0	-1	0,0	1	2,8
Totale pervenuti	49		13	36,1	36	

Tempo medio di evasione	28,0		9,00		19,0	
Riaperti	4		1		3	
Riaperti - Accolti e transatti	0		-1		1	

Numero dei contratti in essere al 30/06/2018	
Vita	191.477
RC Auto	0
Danni non RC Auto	0

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI ANNUALITÀ 2017 - 2018

Tabelle comparative su allegato 2 - Tabella 3 - Proponente/Reclam.te/Area geogr.

Tipologia proponente	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Diretto interessato	26	53,1	14	40,0	12	85,7
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	3	6,1	0	0,0	3	N.A.
Legale	18	36,7	18	51,4	0	0,0
Consulente	1	2,0	1	2,9	0	N.A.
Altro	1	2,0	2	5,7	-1	-50,0
Totale	49	100,0	35	100,0	14	40,0

Tipologia reclamante	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Contraente	24	49,0	17	48,6	7	41,2
Assicurato	13	26,5	17	48,6	-4	-23,5
Danneggiato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Beneficiario	7	14,3	1	2,9	6	600,0
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	5	10,2	0	0,0	5	0,0
Totale	49	100,0	35	100,0	14	40,0

Area geografica	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Nord	24	49,0	14	40,0	10	71,4
Centro	12	24,5	10	28,6	2	20,0
Sud	8	16,3	8	22,9	0	0,0
Isole	5	10,2	2	5,7	3	150,0
Altro	0	0,0	1	2,9	-1	-100,0
Totale	49	100,0	35	100,0	14	40,0

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2017 - 2018

Tabelle comparative su allegato 2 - Tabella 4 - Tipologia del Prodotto

Tipologia del prodotto	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Caso morte	35	71,4	30	85,7	5	16,7
Caso vita	7	14,3	2	5,7	5	250,0
Miste	3	6,1	0	0,0	3	0,0
Index linked	1	2,0	0	0,0	1	0,0
Unit linked	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Multiramo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Capitalizzazione	0	0,0	1	2,9	-1	-100,0
Previdenziali	0	0,0	1	2,9	-1	-100,0
Altro	3	6,1	1	2,9	2	200,0
Totale	49	100,0	35	100,0	14	40,0