

# RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

## ANNUALITÀ 2019 - 2020

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

### Tutti i rami

Numero reclami	II° sem. 2020				II° sem. 2019	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	8	50,0	3	60,0	5	22,7
Transatti	1	6,3	1	n/a	0	0,0
Respinti	7	43,8	<b>-10</b>	<b>-58,8</b>	17	77,3

<b>Totale esitati</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>-6</b>	<b>-27,3</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>
In istruttoria	2	11,1	1	100,0	1	4,3
<b>Totale trattabili</b>	<b>18</b>		<b>-5</b>	<b>-21,7</b>	<b>23</b>	
Non trattabili	0	0,0	-1	0,0	1	4,2
<b>Totale pervenuti</b>	<b>18</b>		<b>-6</b>	<b>-25,0</b>	<b>24</b>	

Tempo medio di evasione	28		<b>-9</b>		37	
Riaperti	0		0		0	
Riaperti - Accolti e transatti	0		0		0	

Numero dei contratti in essere al 30/06/2020	
Vita	185.812
RC Auto	0
Danni non RC Auto	0

# RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

## ANNUALITÀ 2019 - 2020

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

Tipologia proponente	II° sem. 2020		II° sem. 2019		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Diretto interessato	14	77,8	15	65,2	-1	-6,7
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	1	5,6	2	8,7	-1	-50,0
Legale	2	11,1	5	21,7	-3	-60,0
Consulente	1	5,6	0	0,0	1	n.a.
Altro	0	0,0	1	4,3	-1	-100,0
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>-5</b>	<b>-21,7</b>

Tipologia reclamante	II° sem. 2020		II° sem. 2019		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Contraente	14	77,8	20	87,0	-6	-30,0
Assicurato	2	11,1	1	4,3	1	100,0
Danneggiato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Beneficiario	1	5,6	1	4,3	0	0,0
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	1	5,6	1	4,3	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>-5</b>	<b>-21,7</b>

Area geografica	II° sem. 2020		II° sem. 2019		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Nord	8	44,4	15	65,2	-7	-46,7
Centro	2	11,1	4	17,4	-2	-50,0
Sud	6	33,3	1	4,3	5	500,0
Isole	2	11,1	3	13,0	-1	-33,3
Altro	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>-5</b>	<b>-21,7</b>

# RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

## ANNUALITÀ 2019 - 2020

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

Tipologia del prodotto	II° sem. 2020		II° sem. 2019		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Caso morte	13	72,2	19	82,6	-6	-31,6
Caso vita	3	16,7	0	0,0	3	0,0
Miste	1	5,6	1	4,3	0	0,0
Index linked	0	0,0	1	4,3	-1	-100,0
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	0	0,0	0	0,0
Previdenziali	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	1	5,6	2	8,7	-1	-50,0
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>-5</b>	<b>-21,7</b>