

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2017

Compagnie Avipop

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e s.m.i. 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 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.

Reclami ricevuti nell'anno 2017

Nel corso dell'esercizio 2017 le Compagnie Avipop hanno ricevuto n. 261 reclami. Il 23,37% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 76,63% ai prodotti Danni (di questi il 5% è relativo al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2017 dalle Compagnie Avipop e le relative incidenze in termini percentuali:

Tipologia Reclamo	Totale 2017	Incidenza percentuale
Vita	61	23%
Danni Auto	10	4%
Danni Non-Auto	190	73%
Totale complessivo	261	100%

Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,02%.

Tipologie dei reclami ricevuti

I reclami ricevuti sono riconducibili alle varie Aree secondo le seguenti percentuali:

VITA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	9	15%
Amministrativa	50	82%
Commerciale	2	3%
Totale complessivo	61	100%

DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	120	60%
Amministrativa	0	0%
Commerciale	4	2%
Legale	75	37,5%
Altro	1	0,5%
Totale	200	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2017 e quelli che al 31 Dicembre 2017 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2017	Incidenza percentuale
Accolti	51	19%
Respinti	174	67%
Parzialmente accolti	10	4%
In fase di istruttoria	26	10%
Totale complessivo	261	100%

Prospetto dei reclami distinti per Area per ciascuna Compagnia

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dei reclami ricevuti da ciascuna Compagnia distinti per Area:

Area	Compagnia	
	Avipop Vita S.p.A.	Avipop Assicurazioni S.p.A.
Commerciale	2	4
Liquidativa	9	120
Industriale	0	0
Amministrativa	50	0
Legale	0	75
Informatica	0	0
Altro	0	1
Totale	61	200

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2017 e quelli che al 31 Dicembre 2017 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnia	
	Avipop Vita S.p.A.	Avipop Assicurazioni S.p.A.
Accolti	10	41
Respinti	44	130
Parzialmente Accolti	0	10
In istruttoria	7	19
Totale	61	200

Incidenza percentuale dei reclami

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere per ciascuna Compagnia:

Avipop Vita S.p.A.	Avipop Assicurazioni S.p.A.
0,01%	0,02%