



Assicurazioni

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2025



INDICE

- Reclami ricevuti
- Reclami per tipologia proponente/reclamante e ripartizione per area geografica
- Reclami per area aziendale e tipologia prodotto
 - Comparto Vita
 - Comparto Danni



Assicurazioni

Reclami ricevuti ed esito

Numero di reclami ricevuti		Trattabili	1602
		Non trattabili	2
		Totale	1604
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	334
		Transatti	250
		Respinti	957
	In istruttoria		61
Tempo medio di evasione			12
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele			327
Numero di reclami riaperti accolti o transatti			69
Numero contratti in essere	Vita		172141
	RC Auto		1315154
	Danni non RC Auto		851783



Assicurazioni

Reclami per tipologia proponente/reclamante e ripartizione per area geografica

Tipologia proponente	Diretto interessato	531
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	4
	Legale	745
	Consulente	296
	Altro	26
Tipologia reclamante	Contraente	212
	Assicurato	698
	Danneggiato	430
	Beneficiario	237
	Associaz. consumatori/soggetti portatori int.coll.	0
	Altro	25
Area geografica	Nord	441
	Centro	472
	Sud	513
	Isole	136
	Altro	40

COMPARTO VITA

			TIPOLOGIA PRODOTTO									
			Caso Morte	Caso Vita	Miste	Index Linked	Unit Linked	Multiramo	Capitalizzazione	Previdenziali	Altri (Vita)	TOT.
AREA AZIENDALE	Commerciale		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Liquidativa	Ispettorato	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Direzione	1	10	0	0	0	1	0	0	0	12
	Industriale		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Amministrativa		1	5	0	0	0	0	1	0	0	7
	Legale	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contratto	1	5	0	0	0	0	0	0	0	6
	Informatica		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE			5	20	0	0	0	1	1	0	0	27



Assicurazioni

COMPARTO DANNI

		TIPOLOGIA PRODOTTO													
		Furto Auto	Furto altri casi	Infortuni	Incendio	Malattia	Credito Cauzioni	R.C. Diversi	Altri danni ai beni	R.C. Auto e natanti	Trasporti	Tutela giudiziaria	Assistenza	Altri (Danni)	TOT.
AREA AZIENDALE	Commerciale	0	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	6
	Ispettorato	36	5	45	18	3	2	63	34	814	5	0	1	36	1062
	Liquidativa	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
	Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
	Direzione	2	2	3	28	13	15	11	27	127	0	1	111	1	341
	Industriale	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	Amministrativa	0	0	10	0	1	0	37	3	46	0	0	0	0	97
	Legale	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Informat. precontr.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Contratto	0	0	2	0	1	1	11	1	45	0	0	0	1	62
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE		38	7	61	46	19	18	125	65	1039	5	1	113	38	1575