



Sara, Sara Vita

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2017

INDICE

Reclami pervenuti

Reclami trattabili

Reclami per tipologia proponente

Reclami per tipologia reclamante

Reclami per area geografica

Reclami per area aziendale

Reclami per tipologia prodotto

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2017
Trattabili	1.382
Non Trattabili	0
Totale	1.382

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2017
Reclami trattabili	1.382
di cui	
accolti	407
transatti	68
respinti	873
in fase di istruttoria	34

Reclami per tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	101	7,31%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	2	0,14%
Consulente	145	10,49%
Diretto interessato	750	54,27%
Legale	384	27,79%
Totale	1.382	100,00%

Reclami per tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	62	4,49%
Assicurato	1.063	76,92%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,00%
Beneficiario	51	3,69%
Contraente	2	0,14%
Danneggiato	204	14,76%
Totale	1.382	100,00%

Reclami per area geografica

Area Geografica	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Nord	510	36,90%
Centro	303	21,92%
Sud	431	31,19%
Isole	138	9,99%
Totale	1.382	100,00%

Reclami per area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	40	2,89%
Amministrativa	4	0,29%
Commerciale	82	5,93%
Industriale	17	1,23%
Informatica	61	4,41%
Legale	374	27,06%
Liquidativa	804	58,18%
Totale	1.382	100,00%

Reclami per tipologia prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altri	31	2,24%
Altri danni ai beni	66	4,78%
Assistenza	23	1,66%
Caso Vita	0	0,00%
Credito - Cauzione	8	0,58%
Credito - Cauzioni	0	0,00%
Furto altri casi	17	1,23%
Furto Auto	54	3,91%
Incendio	8	0,58%
Index Linked o Unit Linked	0	0,00%
Infortuni	57	4,12%
Malattia	39	2,82%
Previdenziali	0	0,00%
R.C. Auto e Natanti	999	72,29%
R.C. Diversi	70	5,07%
Trasporti	0	0,00%
Tutela Giudiziaria	0	0,00%
Tutela legale	10	0,72%
Totale	1.382	100,00%

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2017
Trattabili	81
Non Trattabili	0
Totale	81

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2017
Reclami trattabili	81
di cui	
accolti	43
transatti	0
respinti	34
in fase di istruttoria	4

Reclami per tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	3	3,70%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,00%
Consulente	0	0,00%
Diretto interessato	73	90,12%
Legale	5	6,17%
Totale	81	100,00%

Reclami per tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	2	2,47%
Assicurato	19	23,46%
Beneficiario	0	0,00%
Contraente	60	74,07%
Danneggiato	0	0,00%
Totale	81	100,00%

Reclami per area geografica

Area Geografica	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Nord	6	7,41%
Centro	66	81,48%
Sud	5	6,17%
Isole	4	4,94%
Totale	81	100,00%

Reclami per area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altro	6	7,41%
Amministrativa	10	12,35%
Commerciale	10	12,35%
Industriale	0	0,00%
Informatica	36	44,44%
Legale	6	7,41%
Liquidativa	13	16,05%
Totale	81	100,00%

Reclami per tipologia prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2017	Incidenza % sul totale
Altri	11	13,58%
Capitalizzazione	2	2,47%
Caso Morte	7	8,64%
Caso Vita	40	49,38%
Index Linked	0	0,00%
Miste	12	14,81%
Previdenziali	7	8,64%
R.C. Auto e Natanti	0	0,00%
Unit Linked	2	2,47%
Totale	81	100,00%

(*) Regolamento n. 24 Allegato 1 - Legenda Aree Aziendali

Amministrativa:

Reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.

Commerciale:

Reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.

Industriale:

Reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

Informatica:

Reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

Legale:

Reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

Liquidativa:

Reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni o vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

Altro:

Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.