



Sara, Sara Vita

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2018

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018

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

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2018
Trattabili	1.447
Non Trattabili	1
Totale	1.448

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2018
Reclami trattabili	1.447
di cui	
accolti	414
transatti	69
respinti	916
in fase di istruttoria	48

Reclami per tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	91	6,29%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	5	0,35%
Consulente	172	11,89%
Diretto interessato	764	52,80%
Legale	415	28,68%
Totale	1.447	100,00%

Reclami per tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	156	10,78%
Assicurato	565	39,05%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,00%
Beneficiario	10	0,69%
Contraente	470	32,48%
Danneggiato	246	17,00%
Totale	1.447	100,00%

Reclami per area geografica

Area Geografica	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Nord	444	30,68%
Centro	404	27,92%
Sud	424	29,30%
Isole	175	12,09%
Totale	1.447	100,00%

Reclami per area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	53	3,66%
Amministrativa	0	0,00%
Commerciale	93	6,43%
Industriale	36	2,49%
Informatica	91	6,29%
Legale	363	25,09%
Liquidativa	811	56,05%
Totale	1.447	100,00%

Reclami per tipologia prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altri	15	1,04%
Altri danni ai beni	68	4,70%
Assistenza	10	0,69%
Caso Vita	0	0,00%
Credito - Cauzione	2	0,14%
Credito - Cauzioni	0	0,00%
Furto altri casi	14	0,97%
Furto Auto	37	2,56%
Incendio	10	0,69%
Index Linked o Unit Linked	0	0,00%
Infortuni	61	4,22%
Malattia	35	2,42%
Previdenziali	0	0,00%
R.C. Auto e Natanti	1.085	74,98%
R.C. Diversi	102	7,05%
Trasporti	0	0,00%
Tutela Giudiziaria	0	0,00%
Tutela legale	8	0,55%
Totale	1.447	100,00%

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2018
Trattabili	61
Non Trattabili	1
Totale	62

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2018
Reclami trattabili	61
di cui	
accolti	27
transatti	4
respinti	19
in fase di istruttoria	11

Reclami per tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	0	0%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0%
Consulente	0	0%
Diretto interessato	59	97%
Legale	2	3%
Totale	61	100%

Reclami per tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	0	0%
Assicurato	7	11%
Beneficiario	1	2%
Contraente	53	87%
Danneggiato	0	0%
Totale	61	100%

Reclami per area geografica

Area Geografica	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Nord	30	49%
Centro	13	21%
Sud	15	25%
Isole	3	5%
Totale	61	100%

Reclami per area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altro	8	13%
Amministrativa	6	10%
Commerciale	4	7%
Industriale	0	0%
Informatica	18	30%
Legale	8	13%
Liquidativa	17	28%
Totale	61	100%

Reclami per tipologia prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2018	Incidenza % sul totale
Altri	7	11%
Capitalizzazione	1	2%
Caso Morte	3	5%
Caso Vita	36	59%
Credito - cauzione	1	2%
Miste	2	3%
Previdenziali	11	18%
R.C. Auto e Natanti	0	0%
Unit Linked	0	0%
Totale	61	100%

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018

(*) 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.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018