



Sara, Sara Vita

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2020

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2020

INDICE

Reclami pervenuti

Reclami trattabili

Reclami per Tipologia proponente

Reclami per Tipologia reclamante

Reclami per Area geografica

Reclami per Area aziendale

Reclami per Tipologia di prodotto

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2020

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2020
Trattabili	1.358
Non Trattabili	0
Totale	1.358

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2020
Reclami trattabili	1.358
di cui	
accolti	425
transatti	14
respinti	848
in fase di istruttoria	71

Reclami per Tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	103	7,58%
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	5	0,37%
Consulente	170	12,52%
Diretto interessato	645	47,50%
Legale	435	32,03%
Totale	1.358	100,00%

Reclami per Tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	205	15,10%
Assicurato	183	13,48%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,00%
Beneficiario	5	0,37%
Contraente	786	57,88%
Danneggiato	179	13,18%
Totale	1.358	100,00%

Reclami per Area geografica

Area Geografica	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Nord	411	30,27%
Centro	337	24,82%
Sud	478	35,20%
Isole	132	9,72%
Totale	1.358	100,00%

Reclami per Area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	40	2,95%
Amministrativa	5	0,37%
Commerciale	95	7,00%
Industriale	18	1,33%
Informatica	17	1,25%
Legale	398	29,31%
Liquidativa	785	57,81%
Totale	1.358	100,00%

Reclami per Tipologia di prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altri	13	0,96%
Altri danni ai beni	80	5,89%
Assistenza	21	1,55%
Caso Vita	0	0,00%
Credito - Cauzione	0	0,00%
Credito - Cauzioni	0	0,00%
Furto altri casi	0	0,00%
Furto Auto	66	4,86%
Incendio	19	1,40%
Index Linked o Unit Linked	0	0,00%
Infortuni	57	4,20%
Malattia	24	1,77%
Previdenziali	0	0,00%
R.C. Auto e Natanti	998	73,49%
R.C. Diversi	77	5,67%
Trasporti	0	0,00%
Tutela Giudiziaria	0	0,00%
Tutela legale	3	0,22%
Totale	1.358	100,00%

Rendiconto sull'attività 2020

Reclami pervenuti

Reclami pervenuti	Anno 2020
Trattabili	49
Non Trattabili	0
Totale	49

Reclami trattabili

Gestione reclami	Anno 2020
Reclami trattabili	49
di cui	
accolti	22
transatti	0
respinti	26
in fase di istruttoria	1

Reclami per Tipologia proponente

Tipologia proponente	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	6	12,2%
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0%
Consulente	0	0,0%
Diretto interessato	34	69,4%
Legale	9	18,4%
Totale	49	100%

Reclami per Tipologia reclamante

Tipologia reclamante	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	2	4,1%
Assicurato	4	8,2%
Beneficiario	0	0,0%
Contraente	43	87,8%
Danneggiato	0	0,0%
Totale	49	100%

Reclami per Area geografica

Area Geografica	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Nord	18	36,7%
Centro	11	22,4%
Sud	15	30,6%
Isole	5	10,2%
Totale	49	100%

Reclami per Area aziendale (*)

Area Aziendale	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altro	6	12,2%
Amministrativa	9	18,4%
Commerciale	15	30,6%
Industriale	0	0,0%
Informatica	9	18,4%
Legale	4	8,2%
Liquidativa	6	12,2%
Totale	49	100%

Reclami per Tipologia di prodotto

Tipologia di prodotto	Anno 2020	Incidenza % sul totale
Altri	1	2,0%
Capitalizzazione	14	28,6%
Caso Morte	3	6,1%
Caso Vita	7	14,3%
Credito - cauzione	0	0,0%
Miste	0	0,0%
Multiramo	0	0,0%
Previdenziali	24	49,0%
R.C. Auto e Natanti	0	0,0%
Unit Linked	0	0,0%
Totale	49	100%

Rendiconto sull'attività di gestione del 2020

(*) 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 2020