

**RELAZIONE ANNUALE  
SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**2018**

## **1. Premessa**

L'art. 8 "Gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione" del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, modificato e integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, impone un obbligo per le imprese di assicurazione di pubblicare annualmente nel proprio sito internet, nella sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riassume i dati e le tipologie dei reclami ricevuti nonché il relativo esito.

Il presente documento sintetizza i dati relativi alla gestione dei reclami nell'anno 2018 .

## **2. Reclami – Dati quantitativi**

Di seguito si fornisce un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018.

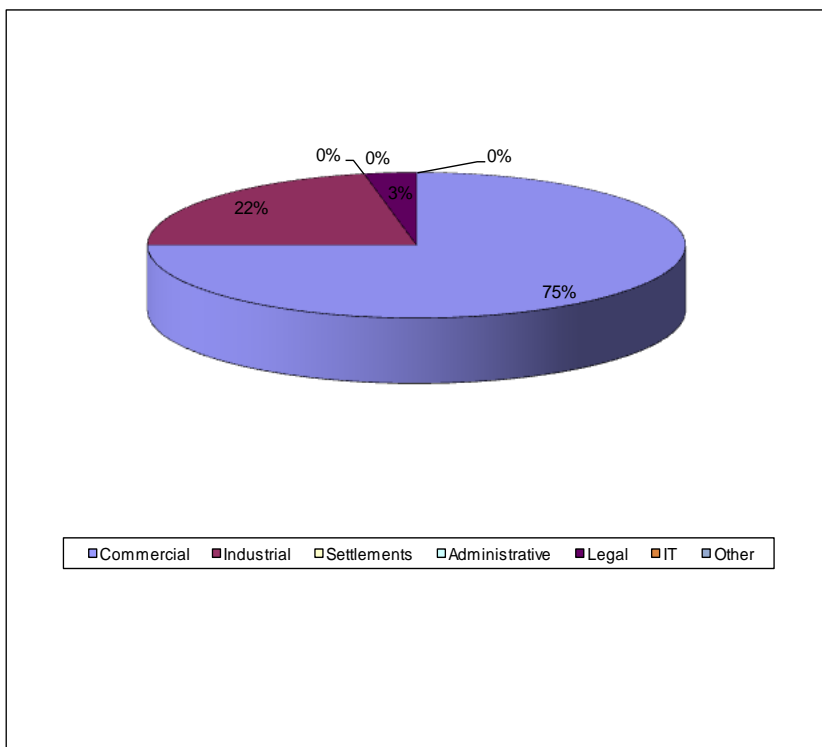
Nel 2018 sono pervenuti 32 reclami. In particolare, l'Ufficio Gestione Reclami, al 31 dicembre 2018, ha risposto a 31 reclami, mentre 1 reclamo è ancora in istruttoria. 30 reclami si sono tutti chiusi senza ulteriore azione, per 2 reclami, ha fatto seguito una domanda di mediazione.

I reclami ricevuti sono classificabili all'interno di una delle seguenti tipologie/aree aziendali:

- commerciale: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa di assicurazione nella fase di sottoscrizione e/o distribuzione del prodotto;
- liquidativa: reclami aventi ad oggetto ritardi, disfunzioni e quant'altro attenga la gestione dei sinistri o la liquidazione delle prestazioni assicurative;
- industriale: reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi;
- amministrativa: reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali e delle altre informazioni dovute;
- legale: reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione delle clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza;
- informatica: reclami riguardanti problematiche di carattere informatico;
- altro: reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.

Per completezza, nella tabella e nel grafico di seguito sono riportati i reclami pervenuti classificati per tipologia/area aziendale.

Tipologia/Area aziendale	N. Reclami
Commerciale	24
Liquidativa	0
Industriale	7
Amministrativa	0
Legale	1
IT	0
Altro	0



Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

Esito del reclamo	N. Reclami
Accolto/Parzialmente accolto	1
Non accolto	30
In istruttoria al 31 dicembre	1
<b>Totale</b>	<b>32</b>

## 2. Conclusioni

Dall'analisi dei dati raccolti nell'anno 2018 si è rilevato che si è registrato un decremento del numero dei reclami pervenuti (32) del 39% rispetto all'anno precedente in cui sono stati gestiti 53 reclami. Inoltre, durante il 2018 il volume dei reclami si è ridotto, rispetto al 2017, nell'area commerciale e industriale.