

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2016 - 2017

Tabelle comparative su allegato 2 - Tabella 1 e 2 - Classificazione rami

Tutti i rami

Numero reclami	II° sem. 2017				II° sem. 2016	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	457	40,4	258	129,6	199	30,2
Transatti	206	18,2	104	102,0	102	15,5
Respinti	467	41,3	108	30,1	359	54,4
Totale esitati	1.130	100,0	470	71,2	660	100,0
In istruttoria	140	11,0	73	109,0	67	9,2
Totale trattabili	1.270		543	74,7	727	
Non trattabili	18	1,4	9	100,0	9	1,2
Totale pervenuti	1.288		552	75,0	736	
Tempo medio di evasione	28		-2		30	
Riaperti	87		8		79	
Riaperti - Accolti e transatti	33		12		21	

Numero dei contratti in essere al 30/06/2017

Vita	
RC Auto	667.335
Danni non RC Auto	1.507.171

R.C. Auto

Numero reclami	II° sem. 2017				II° sem. 2016	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	347	47,4	235	209,8	112	38,6
Transatti	113	15,4	78	222,9	35	12,1
Respinti	272	37,2	129	90,2	143	49,3
Totale	732	100,0	442	152,4	290	100,0
In istruttoria	92	11,2	60	187,5	32	9,9
Totale trattabili	824		502	155,9	322	
Tempo medio di evasione	28,0		-1,78		29,8	
Altri rami trattabili	446		41	10,1	405	

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2016 - 2017

Tablelle comparative su allegato 2 - Tabella 3 - Proponente/Reclam.te/Area geogr.

Tipologia proponente	II° sem. 2017		II° sem. 2016		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Diretto interessato	410	32,3	315	43,3	95	30,2
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	6	0,5	3	0,4	3	100,0
Legale	545	42,9	259	35,6	286	110,4
Consulente	120	9,4	50	6,9	70	140,0
Altro	189	14,9	100	13,8	89	89,0
Totale	1.270	100,0	727	100,0	543	74,7

Tipologia reclamante	II° sem. 2017		II° sem. 2016		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Contraente	585	46,1	274	37,7	311	113,5
Assicurato	334	26,3	260	35,8	74	28,5
Danneggiato	225	17,7	116	16,0	109	94,0
Beneficiario	89	7,0	56	7,7	33	58,9
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	37	2,9	21	2,9	16	76,2
Totale	1.270	100,0	727	100,0	543	74,7

Area geografica	II° sem. 2017		II° sem. 2016		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Nord	283	22,3	210	28,9	73	34,8
Centro	266	20,9	160	22,0	106	66,3
Sud	406	32,0	147	20,2	259	176,2
Isole	176	13,9	69	9,5	107	155,1
Altro	139	10,9	141	19,4	-2	-1,4
Totale	1.270	100,0	727	100,0	543	74,7

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2016 - 2017

Tabelle comparative su allegato 2 - Tabella 4 - Tipologia del prodotto

Tipologia del prodotto	II° sem. 2017		II° sem. 2016		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
R.c.auto/natanti	824	64,9	322	44,3	502	155,9
Infortuni	46	3,6	53	7,3	-7	-13,2
Rcd	61	4,8	76	10,5	-15	-19,7
Credito/Cauzione	5	0,4	11	1,5	-6	-54,5
Incendio	26	2,0	25	3,4	1	4,0
Furto auto	12	0,9	7	1,0	5	71,4
Furto altri casi	5	0,4	9	1,2	-4	-44,4
Assistenza	32	2,5	25	3,4	7	28,0
Malattia	2	0,2	5	0,7	-3	-60,0
Tutela legale	9	0,7	10	1,4	-1	-10,0
Altri danni ai beni	1	0,1	3	0,4	-2	-66,7
Altro	247	19,4	181	24,9	66	36,5
Totale	1.270	100,0	727	100,0	543	74,7