

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2017 - 2018

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

Tutti i rami

Numero reclami	II° sem. 2018				II° sem. 2017	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	579	42,4	122	26,7	457	40,4
Transatti	182	13,3	-24	-11,7	206	18,2
Respinti	604	44,2	137	29,3	467	41,3
Totale esitati	1.365	100,0	235	20,8	1.130	100,0
In istruttoria	48	3,4	-92	-65,7	140	11,0
Totale trattabili	1.413		143	11,3	1.270	
Non trattabili	7	0,5	-11	-61,1	18	1,4
Totale pervenuti	1.420		132	10,2	1.288	
Tempo medio di evasione	32,0		4,0		28,0	
Riaperti	110		23		87	
Riaperti -Accolti e transatti	44		11		33	

Numero dei contratti in essere al 30/06/2018

Vita	
RC Auto	565.438
Danni non RC Auto	960.963

R.C. Auto

Numero reclami	II° sem. 2018				II° sem. 2017	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	456	45,0	109	31,4	347	47,4
Transatti	102	10,1	-11	-9,7	113	15,4
Respinti	456	45,0	184	67,6	272	37,2
Totale	1.014	100,0	282	38,5	732	100,0
In istruttoria	33	3,2	-59	-64,1	92	11,2
Totale trattabili	1.047		223	27,1	824	
Tempo medio di evasione	33,0		5,0		28,0	
Altri rami trattabili	366		-80	-17,9	446	

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2017 - 2018

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

Tipologia proponente	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Diretto interessato	407	28,8	410	32,3	-3	-0,7
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	12	0,8	6	0,5	6	100,0
Legale	692	49,0	545	42,9	147	27,0
Consulente	256	18,1	120	9,4	136	113,3
Altro	46	3,3	189	14,9	-143	-75,7
Totale	1.413	100,0	1.270	100,0	143	11,3

Tipologia reclamante	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Contraente	764	54,1	585	46,1	179	30,6
Assicurato	178	12,6	334	26,3	-156	-46,7
Danneggiato	369	26,1	225	17,7	144	64,0
Beneficiario	72	5,1	89	7,0	-17	-19,1
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	30	2,1	37	2,9	-7	-18,9
Totale	1.413	100,0	1.270	100,0	143	11,3

Area geografica	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Nord	259	18,3	283	22,3	-24	-8,5
Centro	235	16,6	266	20,9	-31	-11,7
Sud	645	45,6	406	32,0	239	58,9
Isole	214	15,1	176	13,9	38	21,6
Altro	60	4,2	139	10,9	-79	-56,8
Totale	1.413	100,0	1.270	100,0	143	11,3

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2017 - 2018

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

Tipologia del prodotto	II° sem. 2018		II° sem. 2017		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
R.c.auto/natanti	1.047	74,1	824	64,9	223	27,1
Infortuni	33	2,3	46	3,6	-13	-28,3
Rcd	88	6,2	61	4,8	27	44,3
Credito/Cauzione	6	0,4	5	0,4	1	20,0
Incendio	15	1,1	26	2,0	-11	-42,3
Furto auto	10	0,7	12	0,9	-2	-16,7
Furto altri casi	2	0,1	5	0,4	-3	-60,0
Assistenza	28	2,0	32	2,5	-4	-12,5
Malattia	3	0,2	2	0,2	1	50,0
Tutela legale	11	0,8	9	0,7	2	22,2
Altri danni ai beni	1	0,1	1	0,1	0	0,0
Altri	169	12,0	247	19,4	-78	-31,6
Totale	1.413	100,0	1.270	100,0	143	11,3