

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2018 - 2019

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

Tutti i rami

Numero reclami	II° sem. 2019				II° sem. 2018	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	257	36,0	-322	-55,6	579	42,4
Transatti	78	10,9	-104	-57,1	182	13,3
Respinti	378	53,0	-226	-37,4	604	44,2
Totale esitati	713	100,0	-652	-47,8	1.365	100,0
In istruttoria	57	7,4	9	18,8	48	3,4
Totale trattabili	770		-643	-45,5	1.413	
Non trattabili	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale pervenuti	770		-643	-45,5	1.413	
Tempo medio di evasione	24,0		-8,0		32,0	
Riaperti	60		-50		110	
Riaperti -Accolti e transatti	15		-29		44	

Numero dei contratti in essere al 30/06/2019

Vita	
RC Auto	445.363
Danni non RC Auto	715.263

R.C. Auto

Numero reclami	II° sem. 2019				II° sem. 2018	
	Numero	%	Var.num.	Var.%	Numero	%
Accolti	187	39,0	-269	-59,0	456	45,0
Transatti	45	9,4	-57	-55,9	102	10,1
Respinti	248	51,7	-208	-45,6	456	45,0
Totale	480	100,0	-534	-52,7	1.014	100,0
In istruttoria	38	7,3	5	15,2	33	3,2
Totale trattabili	518		-529	-50,5	1.047	
Tempo medio di evasione	23,0		-10,0		33,0	
Altri rami trattabili	252		-114	-31,1	366	

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2018 - 2019

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

Tipologia proponente	II° sem. 2019		II° sem. 2018		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Diretto interessato	294	38,2	407	28,8	-113	-27,8
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	3	0,4	12	0,8	-9	-75,0
Legale	308	40,0	692	49,0	-384	-55,5
Consulente	140	18,2	256	18,1	-116	-45,3
Altro	25	3,2	46	3,3	-21	-45,7
Totale	770	100,0	1.413	100,0	-643	-45,5

Tipologia reclamante	II° sem. 2019		II° sem. 2018		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Contraente	397	51,6	764	54,1	-367	-48,0
Assicurato	91	11,8	178	12,6	-87	-48,9
Danneggiato	201	26,1	369	26,1	-168	-45,5
Beneficiario	57	7,4	72	5,1	-15	-20,8
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altro	24	3,1	30	2,1	-6	-20,0
Totale	770	100,0	1.413	100,0	-643	-45,5

Area geografica	II° sem. 2019		II° sem. 2018		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
Nord	215	27,9	259	18,3	-44	-17,0
Centro	160	20,8	235	16,6	-75	-31,9
Sud	206	26,8	645	45,6	-439	-68,1
Isole	158	20,5	214	15,1	-56	-26,2
Altro	31	4,0	60	4,2	-29	-48,3
Totale	770	100,0	1.413	100,0	-643	-45,5

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

ANNUALITÀ 2018 - 2019

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

Tipologia del prodotto	II° sem. 2019		II° sem. 2018		Var.num.	Var.%
	Numero	%	Numero	%		
R.c.auto/natanti	518	67,3	1.047	74,1	-529	-50,5
Infortuni	39	5,1	33	2,3	6	18,2
Rcd	58	7,5	88	6,2	-30	-34,1
Credito/Cauzione	1	0,1	6	0,4	-5	-83,3
Incendio	22	2,9	15	1,1	7	46,7
Furto auto	9	1,2	10	0,7	-1	-10,0
Furto altri casi	5	0,6	2	0,1	3	150,0
Assistenza	15	1,9	28	2,0	-13	-46,4
Malattia	4	0,5	3	0,2	1	33,3
Tutela legale	11	1,4	11	0,8	0	0,0
Altri danni ai beni	0	0,0	1	0,1	-1	-100,0
Altri	88	11,4	169	12,0	-81	-47,9
Totale	770	100,0	1.413	100,0	-643	-45,5