



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2023

INDICE

✓ Reclami pervenuti	pag. 3
✓ Reclami trattabili	pag. 3
✓ Reclami per tipologia di proponente	pag. 3
✓ Reclami per tipologia reclamante	pag. 4
✓ Reclami per area geografica	pag. 4
✓ Reclami per area aziendale	pag. 4

✓ Reclami pervenuti

RECLAMI PERVENUTI	
	anno 2023
Trattabili	3.415
Non trattabili	10
Totale	3.425

✓ Reclami trattabili

GESTIONE DEI RECLAMI	
	anno 2023
reclami trattabili	3.415
di cui	
- reclami accolti	1.377
- reclami transatti	686
- reclami respinti	1.161
- reclami in fase istruttoria	191

✓ Reclami per tipologia di proponente

TIPOLOGIA PROPONENTE		
	anno 2023	incid. % sul tot.
Diretto interessato	3.298	96,6
Legale	51	1,5
Altro	40	1,2
Associaz. Consumatori	26	0,8
Consulente	-	-
Totale	3.415	100

✓ Reclami per tipologia reclamante

TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	incid. %
	2023	sul tot.
Assicurato	2.930	85,8
Associaz. Consumatori	-	-
Beneficiario	475	13,9
Danneggiato	-	-
Contraente	-	-
Altro	10	0,3
	3.415	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	incid. %
	2023	sul tot.
Nord	1.853	54,3
Centro	950	27,8
Sud	468	13,7
Isole	144	4,2
Altro	-	-
Totale	3.415	100

✓ Reclami per area aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei reclami:

