



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2024

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 2024
<i>Trattabili</i>	3.904
<i>Non trattabili</i>	14
Totale	3.918

✓ Reclami trattabili

GESTIONE DEI RECLAMI	
	anno 2024
reclami trattabili	3.904
di cui	
- reclami accolti	1.514
- reclami transatti	776
- reclami respinti	1.296
- reclami in fase istruttoria	318

✓ Reclami per tipologia di proponente

TIPOLOGIA PROPONENTE		
	anno 2024	incid. % sul tot.
Diretto interessato	3.717	95,2
Legale	80	2,0
Altro	76	1,9
Associaz. Consumatori	31	0,8
Consulente	-	-
Totale	3.904	100

✓ Reclami per tipologia reclamante

TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	incid. %
	2024	sul tot.
Assicurato	3.390	86,8
Associaz. Consumatori	-	-
Beneficiario	465	11,9
Danneggiato	-	-
Contraente	34	0,9
Altro	15	0,4
	3.904	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	incid. %
	2024	sul tot.
Nord	2.095	53,7
Centro	1.023	26,2
Sud	577	14,8
Isole	204	5,2
Altro	5	0,1
Totale	3.904	100

✓ Reclami per area aziendale

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

