



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2020

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	
	<i>anno 2020</i>
<i>Trattabili</i>	3.241
<i>Non trattabili</i>	-
Totale	3.241

✓ Reclami trattabili

GESTIONE DEI RECLAMI	
	<i>anno 2020</i>
<i>reclami trattabili</i>	3.241
di cui	
- reclami accolti	1.481
- reclami transatti	497
- reclami respinti	1.047
- reclami in fase istruttoria	216

✓ Reclami per tipologia di proponente

TIPOLOGIA PROPONENTE		
	<i>anno 2020</i>	<i>incid. % sul tot.</i>
Diretto interessato	3.112	96,0
Legale	81	2,5
Altro	30	0,9
Associaz. Consumatori	18	0,6
Consulente	-	-
Totale	3.241	100

✓ Reclami per tipologia reclamante

TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	incid. %
	2020	sul tot.
Assicurato	2.988	92,2
Associaz. Consumatori	3	0,1
Beneficiario	245	7,6
Danneggiato	-	-
Contraente	-	-
Altro	5	0,2
	3.241	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	incid. %
	2020	sul tot.
Nord	1.879	58,0
Centro	780	24,1
Sud	432	13,3
Isole	150	4,6
Altro	-	-
Totale	3.241	100

✓ Reclami per area aziendale

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

