



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2021

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 2021
<i>Trattabili</i>	4.111
<i>Non trattabili</i>	-
<i>Totale</i>	4.111

✓ Reclami trattabili

GESTIONE DEI RECLAMI	
	anno 2021
<i>reclami trattabili</i>	4.111
di cui	
- reclami accolti	2.232
- reclami transatti	566
- reclami respinti	1.138
- reclami in fase istruttoria	175

✓ Reclami per tipologia di proponente

TIPOLOGIA PROPONENTE		
	anno 2021	incid. % sul tot.
Diretto interessato	3.954	96,2
Legale	83	2,0
Altro	40	1,0
Associaz. Consumatori	34	0,8
Consulente	-	-
<i>Totale</i>	4.111	100

✓ Reclami per tipologia reclamante

TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	incid. %
	2021	sul tot.
Assicurato	3.756	91,4
Associaz. Consumatori	-	-
Beneficiario	346	8,4
Danneggiato	-	-
Contraente	-	-
Altro	9	0,2
	4.111	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	incid. %
	2021	sul tot.
Nord	2.283	55,5
Centro	1.077	26,2
Sud	569	13,8
Isole	182	4,4
Altro	-	-
Totale	4.111	100

✓ Reclami per area aziendale

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

