



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2022

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 2022
<i>Trattabili</i>	3.004
<i>Non trattabili</i>	2
Totale	3.006

✓ Reclami trattabili

GESTIONE DEI RECLAMI	
	anno 2022
<i>reclami trattabili</i>	3.004
di cui	
- reclami accolti	1.365
- reclami transatti	662
- reclami respinti	840
- reclami in fase istruttoria	137

✓ Reclami per tipologia di proponente

TIPOLOGIA PROPONENTE		
	anno 2022	incid. % sul tot.
Diretto interessato	2.906	96,7
Legale	56	1,9
Altro	27	0,9
Associaz. Consumatori	15	0,5
Consulente	-	-
Totale	3.004	100

✓ Reclami per tipologia reclamante

TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	incid. %
	2022	sul tot.
Assicurato	2.605	86,7
Associaz. Consumatori	-	-
Beneficiario	397	13,2
Danneggiato	-	-
Contraente	-	-
Altro	2	0,1
	3.004	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	incid. %
	2022	sul tot.
Nord	1.672	55,7
Centro	854	28,4
Sud	361	12,0
Isole	117	3,9
Altro	-	-
Totale	3.004	100

✓ Reclami per area aziendale

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

