

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che *"Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche, in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito"*.

Nel corso del 2014 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 1.292 reclami, articolati in 1.032 prime richieste e n. 260 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alle copertura dei rischi che possono gravare sui beni (polizze casa, condominio e piccola impresa) che risulta pari al 44,7% del totale, seguita dall'area dedicata alla copertura del rischio infortunio con il 36,0% e dall'area dei prodotti dedicati alla protezione dei prestiti con l'11,7%. L'area dei prodotti dedicati alla copertura del rischio malattia registra il 4,8% del totale seguita dall'area assistenza con l'1,5%.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2014			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Altri danni ai Beni	443	135	578	44,7%
Infortuni	394	70	464	35,9%
Altri comparti Danni	121	30	151	11,7%
Malattia	44	18	62	4,8%
Assistenza	17	3	20	1,6%
RC diversi	6	1	7	0,5%
Tutele Legale	4	2	6	0,5%
Furto altri casi	3	1	4	0,3%
Totale	1.032	260	1.292	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2014 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2014	Anno 2014			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	283	41	324	25,1%
Transatti	4	2	6	0,4%
Respinti	696	202	898	69,5%
In istruttoria al 31/12/2014	49	15	64	5,0%
Totale	1.032	260	1.292	100,0%

Poste Assicura S.p.A.

00144, Roma (RM), Piazzale Konrad Adenauer, 3 • Tel.: (+39) 06 549241 • Fax: (+39) 06 54924203 • www.poste-assicura.it

• Partita IVA e Codice Fiscale 07140521001, Capitale Sociale Euro 25.000.000,00 i.v. • Registro Imprese di Roma n. 07140521001, REA 1013058 • Iscritta alla Sezione I dell'Albo delle imprese di assicurazione al n. 1.00174 • Autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa in base alla delibera ISVAP n. 2788/2010 • Società appartenente al gruppo assicurativo Poste Vita, iscritto all'albo dei gruppi assicurativi al n. 043 • Società con socio unico, Poste Vita S.p.A., soggetta all'attività di direzione e coordinamento di quest'ultima.

