

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016

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”*.

La corretta e tempestiva gestione dei reclami ha assunto sempre più rilevanza all'interno della nostra Compagnia. La finalità principale di tale orientamento è da ricercare nella volontà di ristabilire una relazione con la clientela basata sulla piena soddisfazione, sia in termini di risoluzione delle problematiche sia in termini di soddisfazione globale.

Inoltre, la ricerca delle cause alla base delle lamentele della clientela è, di fatto, un elemento cardine per il miglioramento dei livelli di servizio, che la nostra Compagnia ricerca attraverso un'analisi puntuale delle casistiche ed una programmazione volta all'eliminazione, a monte, dell'eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2016 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 1.344 reclami, articolati in 1.133 prime richieste e n. 211 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alle copertura dei rischi che possono gravare sugli infortuni che risulta pari al 35,3% del totale, seguita dall'area dedicata alla copertura del rischio Altri danni ai Beni (polizze casa) con il 30,5% e dall'area dei prodotti dedicati alla protezione dei prestiti con il 26,7%. L'area dei prodotti dedicati alla copertura del rischio malattia registra il 4,6% del totale seguita dall'area RC Diversi con l'1,4%.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2016			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	393	53	446	33,2%
Altri danni ai Beni	306	65	371	27,6%
Altri comparti Danni	241	58	299	22,2%
RC diversi	71	12	83	6,2%
Malattia	70	15	85	6,3%
Assistenza	35	5	40	3%
Tutele Legale	13	3	16	1,2%
Furto altri casi	2	0	2	0,2%
Incendio	2	0	2	0,1%
Totale	1.133	211	1.344	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.



In base all'esito dei reclami per il 2016 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2016	Anno 2016			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	406	76	482	35,9%
Transatti	8	3	11	0,8%
Respinti	685	126	811	60,3%
In istruttoria al 31/12/2016	34	6	40	3%
Totale	1.133	211	1.344	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.

