

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017

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 cliente 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 2017 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 750 reclami, articolati in 649 prime richieste e n. 101 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 34,3% del totale, seguita dall'area dei prodotti dedicati alla protezione dei prestiti con il 28,4% e dall'area dedicata alla copertura del rischio Altri danni ai Beni (polizze casa) con il 19,6%. L'area dei prodotti dedicati alla copertura del rischio malattia registra l'8,7% del totale, seguita dall'area RC Diversi con il 6,5%.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2017			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	227	30	257	34,3%
Altri comparti Danni	179	34	213	28,4%
Altri danni ai Beni	129	18	147	19,6%
Malattia	55	10	65	8,7%
RC diversi	44	5	49	6,5%
Assistenza	10	2	12	1,6%
Tutele Legale	5	2	7	0,9%
Totale	649	101	750	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2017 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2017	Anno 2017			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	221	31	252	33,6%
Transatti	5	0	5	0,7%
Respinti	393	64	457	60,9%
In istruttoria al 31/12/2017	30	6	36	4,8%
Totale	649	101	750	100,0%