

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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, delle eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2020 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 1.806 reclami, articolati in 1.577 prime richieste e n. 229 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 28,0%, seguita dalla copertura relativa alla protezione dei prestiti con il 27% del totale e dall'area dedicata alla copertura del rischio Altri danni ai Beni (polizze casa) con il 16,8%. L'area dei prodotti Infortuni registra il 16,7% del totale, seguita dalla RC Diversi con il 6% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2020			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	268	34	302	16,7%
Altri comparti Danni	432	56	488	27%
Altri danni ai Beni	257	46	303	16,8%
Malattia	458	63	521	28,9%
RC diversi	89	19	108	6%
Assistenza	65	11	76	4,2%
Tutele Legale	8		8	0,4%
<b>Totale</b>	<b>1577</b>	<b>229</b>	<b>1.806</b>	<b>100,0%</b>

In base all'esito dei reclami per il 2020 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2020	Anno 2020			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	410	65	475	26,3%
Transatti	1	1	2	0,1%
Respinti	1042	140	1182	65,5%
In istruttoria al 31/12/2020	124	23	147	8,1%
Totale	1.577	229	1806	100,0%