



ERGO Previdenza S.p.A.
Sede e direzione generale
Via Pampuri 13
20141 Milano • Italia
Tel +39 02 57441
Fax +39 02 5730 9953
www.ergoprevidenza.it

Reclami ERGO Previdenza

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2016

Premessa

Il Rendiconto è predisposto ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 – Articolo 8, comma 5 bis:

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.

Reclami pervenuti nell'anno di riferimento (1 gennaio – 31 dicembre 2016)

L'analisi del repertorio reclami VITA ha evidenziato che, nell'anno **2016**, sono pervenute alla Compagnia **503** posizioni di reclamo trattabili e **4** non trattabili.

Per consentire una analisi *qualitativa/quantitativa* si fornisce una lettura dei dati sui Reclami pervenuti e gestiti nel periodo suddivisi per tipologia di canale di ingresso, macro aree aziendali impattate, motivazioni di reclamo, esito di reclamo, con indicazione dei relativi pesi percentuali per singola tipologia.

Canali di ingresso dei reclami (percentuali arrotondate per singolo dato)

Canale di ingresso	2015
Uff. Reclami (e-mail / fax)	45%
Help Desk/Contact Center	26%
Posta ordinaria	14%
IVASS	9%
Gestione tecnica portafoglio Vita	2%
Assunzioni	0%
Contabilità	0%
Altro	4%





Macro aree aziendali (percentuali arrotondate per singolo dato)

Macro Area	2015
Area Amministrativa	16%
Area Commerciale	15%
Area Industriale	0%
Area Informatica	5%
Area Legale	4%
Area Liquidativa Direzione	53%
Area Liquidativa Ispettorato	7%
Altro	0%

Motivazioni di reclamo (percentuali arrotondate per singolo dato)

Motivo reclamo	2015
Solleciti/ritardi liquidativi	37%
Contestazione/mancata ricezione documenti	15%
Varie	11%
Richieste di informazioni	9%
Segnalazioni su Agenzie	8%
Contestazione importi liquidati per scadenza/riscatto	8%
Contestazione importi liquidati sinistro	8%
Contabilità gestione quietanze	2%
Problemi tecnico-liquidativi per scadenza/riscatto	1%
Richieste di trasferimento agenzia	1%

Esiti dei reclami per macro aree aziendali (% arrotondate per singolo dato)

Macro area	2015		
	Accettati	Respinti	Transatti
Area Amministrativa	62%	20%	18%
Area Commerciale	31%	49%	20%
Area Industriale	-	-	-
Area Informatica	71%	25%	4%
Area Legale	67%	9%	24%
Area Liquidativa Direzione	48%	35%	17%
Area Liquidativa Ispettorato	47%	31%	22%
Altro	-	-	-
Totali	50%	32%	18%