

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ERGO PREVIDENZA SpA (oggi EUROVITA Spa) ANNO 2017

Premessa

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

L'impresa pubblica annualmente sul proprio sito Internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporta, anche in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'Impresa, nonché il relativo esito.

Reclami pervenuti nel periodo di osservazione (01 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017)

Nel corso del 2017 sono pervenuti presso ERGO Previdenza 369 reclami, dei quali 4 non trattabili¹ e 365 trattabili.

Esito dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

	Accolti	Transatti	Respinti	In istruttoria
ERGO Previdenza SpA	166	19	168	12

Tempo medio di evasione dei reclami

	Tempo medio di evasione (in giorni)
ERGO Previdenza SpA	31

Tipologia di proponente

Il "proponente" è il soggetto che presenta il reclamo alla Compagnia: il proponente può agire sia nel proprio interesse sia nell'interesse altrui.

¹Vengono classificati come "Non trattabili" i reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'Impresa, e che vengono, di conseguenza, archiviati senza seguito.

Nella seguente tabella, nella colonna "Associazione", vengono riportati i dati relativi ai reclami presentati dalle associazioni di tutela dei consumatori e, più in generale, da tutti i soggetti portatori di interessi collettivi.

	Diretto interessato	Associazione	Legale	Consulente	Altro
ERGO Previdenza SpA	186	42	99	18	20

Tipologia di reclamante

	Contraente	Assicurato	Danneggiato	Beneficiario	Associazione	Altro
ERGO Previdenza SpA	327	8	3	13	4	10

Area Geografica

	Nord	Centro	Sud	Isole	Altro
ERGO Previdenza SpA	113	118	95	32	7

Aree Coinvolte

(ex Regolamento IVASS 24/2008 all. 1)

	Commerciale	Liquidativa	Industriale	Amministrativa	Legale	Informatica	Altro
ERGO Previdenza SpA	46	262	0	38	7	12	0