

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

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.

Eurovita SpA

Eurovita SpA (la “Compagnia”) è una compagnia di assicurazione risultante – con effetti dal 31 dicembre 2017 – dalla fusione per incorporazione delle società Eurovita Assicurazioni SpA, ed Old Mutual Wealth Italy SpA in ERGO Previdenza SpA (che contestualmente ha modificato la propria denominazione in “Eurovita S.p.A.”).

Reclami pervenuti nel periodo di osservazione

(01 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018)

Nel corso del 2018 sono pervenuti alla Compagnia n. 354 reclami, dei quali 8 non trattabili¹ e 346 trattabili, come di seguito indicato.

	Trattabili	Non Trattabili	Totale
Eurovita	346	8	354

Si riportano di seguito gli esiti dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

	Accolti	Transatti	Respinti
Eurovita	84	3	259

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.

Tempo medio di evasione dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

	2018		
Tempo medio di evasione	1° Semestre	1° Semestre	Anno
Eurovita	36,6 gg	34,4 gg	35 gg

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. 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.

Tipologia proponente	Diretto interessato	Associazione	Legale	Consulente	Altro
	171	92	70	3	10

Tipologia di reclamante

Tipologia reclamante	Contraente	Assicurato	Danneggiato	Beneficiario	Associazioni	Altro
	314	5	2	16	7	2

Area Geografica

Area geografica	Nord	Centro	Sud	Isole	Altro
	110	153	55	28	0

Aree Coinvolte

(ex Regolamento IVASS 24/2008 all. 1)

Area Aziendale	Commerciale	Liquidativa	Industriale	Amministrativa	Legale	Informatica	Altro
	60	218	0	55	2	11	0