

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

Premessa

I Rendiconti sono predisposti 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 2020 – 31 dicembre 2020)

Nel corso del 2020 sono pervenuti alla Compagnia 231 reclami, dei quali nessuno si è rivelato "non trattabile¹". La tabella sottostante riporta i reclami pervenuti a Eurovita S.p.A. nell'ultimo triennio:

| Reclami | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------|------|------|------|
| Totale annuo | 354 | 465 | 231 |

I dati relativi all'anno 2020 mostrano una tendenza in calo nel numero di reclami presentati alla Compagnia rispetto alle annualità precedenti.

Esito dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

Si riportano di seguito gli esiti, espressi in percentuale, dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione.

| Esito | 2020 |
|-----------|-------|
| Accolti | 22,5% |
| Transatti | 0,4% |
| Respinti | 77,1% |

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

Il tempo medio di evasione ha risentito nel primo semestre delle restrizioni conseguenti all'epidemia Covid-19:

| Tempo medio di evasione | 2020 |
|-------------------------|-------|
| Giorni | 42,05 |

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.

| Tipologia proponente | 2020 |
|--------------------------|------|
| Diretto Interessato | 58% |
| Associazione consumatori | 17% |
| Legale | 23% |
| Consulemte | 0% |
| Altro | 2% |

Tipologia di reclamante

| Tipologia reclamante | 2020 |
|--------------------------|------|
| Contraente | 91% |
| Assicurato | 2% |
| Danneggiato | 0% |
| Beneficiario | 6% |
| Associazione consumatori | 1% |
| Altro | 0% |

Area Geografica

| Area geografica | 2020 |
|-----------------|------|
| Nord | 37% |
| Centro | 36% |
| Sud | 19% |
| Isole | 6% |
| Altro | 1% |

Are Coinvolte

(ex Regolamento IVASS 24/2008 all. 1)

La suddivisione dei reclami in base alle macroaree IVASS di riferimento è riportata nella seguente tabella:

| Macro aree liquidative | 2020 |
|------------------------------|------|
| Area liquidativa Direzione | 60% |
| Area Commerciale | 16% |
| Area Amministrativa | 14% |
| Area Informatica | 8% |
| Area Legale - contratto | 1% |
| Area Liquidativa ispettorato | 1% |
| Area Legale - informativa | 0% |
| Area industriale | 0% |