

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

Premessa

I Rendiconti annuali relativi all'attività di gestione dei reclami, 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 2021 - 31 dicembre 2021)

Nel corso del 2021 sono pervenuti alla Compagnia 289 reclami, dei quali uno si è rivelato "non trattabile ¹". La tabella sottostante riporta i reclami pervenuti a Eurovita S.p.A. nell'ultimo triennio:

Reclami	2019	2020	2021
Totale annuo	465	231	289

I dati relativi all'anno 2021 mostrano un lieve rialzo nel numero di reclami presentati alla Compagnia rispetto all'annualità precedente

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	2021
Accolti	23%
Transatti	0%
Respinti	77%

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

Nonostante l'incremento rilevato nel numero dei reclami, il tempo medio di evasione nel 2021 si è ridotto rispetto a quello registrato nel triennio precedente (2018-2019-2020) l'ultimo quadriennio:

Tempo medio di evasione	2021
Giorni	34,6

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	2021
Diretto Interessato	80%
Associazione consumatori	7%
Legale	15%
Consulente	0%
Altro	3%

Tipologia di reclamante

Tipologia del reclamante	2021
Contraente	86%
Assicurato	4%
Danneggiato	0%
Beneficiario	8%
Associazione consumatori	0%
Altro	2%

Area Geografica

Area geografica	2021
A nord	50%
Centro	22%
A sud	18%
Isole	9%
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	2021
Area liquidativa Direzione	83%
Area Commerciale	6%
Area Amministrativa	8%
Area Informatica	2%
Area Legale - contratto	1%