

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018 - Genialloyd

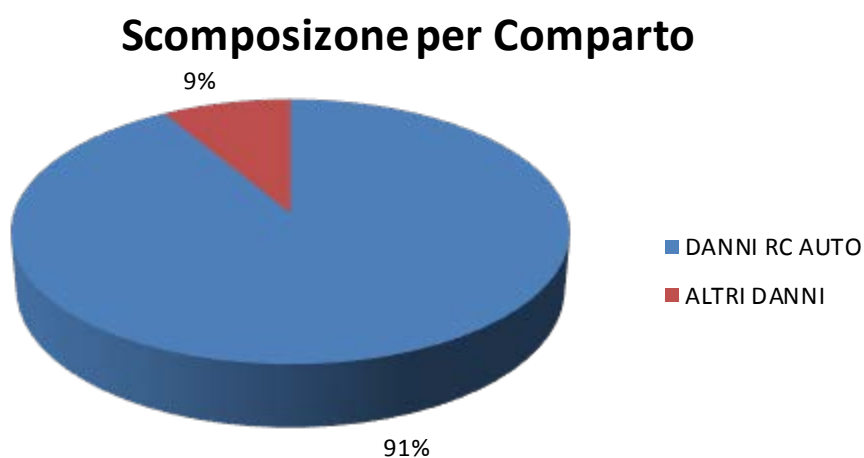
Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione; prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia 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 ricevuti dell'anno 2018

Nel corso del 2018 Genialloyd S.p.A. ha ricevuto 3.204 reclami trattabili, nessuno non trattabile. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2018.

Tipologia	Numero reclami
DANNI RC AUTO	2.930
DANNI NON RC AUTO	274



Nel complesso, per l'anno 2018, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2017 è pari allo 0,180 %.

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2018 è di 16,88.

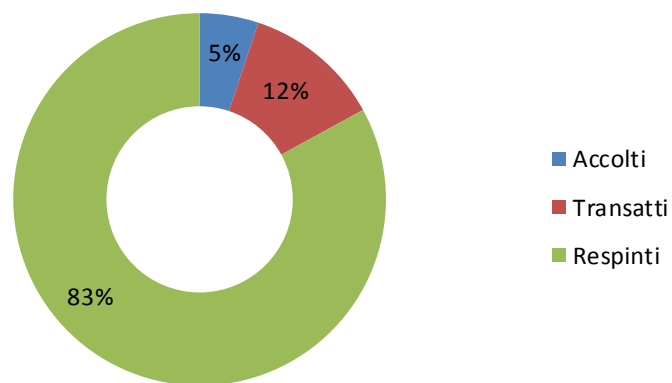
Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 3.095 reclami esitati nel 2018.

	Numero reclami
Accolti	158
Transatti	369
Respinti	2.568

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2018 erano 109.

Scomposizione per esito



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami.

Scomposizione per Aree Aziendali

