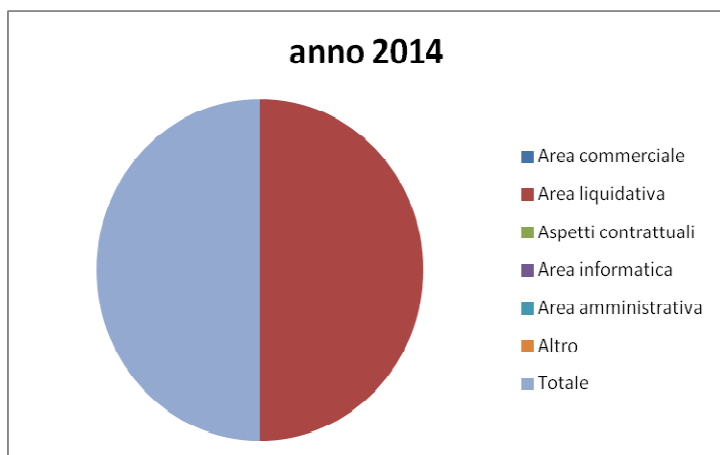


RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2014

Conformemente a quanto previsto dall'art. 8, comma 5 *bis*, del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modificazioni, la Compagnia pubblica il proprio rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato un riepilogo sintetico con relativa rappresentazione grafica, dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2014, aggregati per categorie omogenee.

Oggetto del reclamo	anno 2014	PTC	Accolti	Respinti
Area commerciale				
Area liquidativa	2	0,008	1	1
Aspetti contrattuali				
Area informatica				
Area amministrativa				
Altro				
Totale	2	0,008	1	1



Il numero complessivo dei reclami posto in relazione al numero dei contratti in essere, consente di rilevare che l'incidenza percentuale dei reclami relativamente all'anno 2014 è pari allo 0.008%.

Si evidenzia che il tempo medio di evasione è pari a 21,5 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dall'art. 8 del citato Regolamento IVASS (45 giorni).