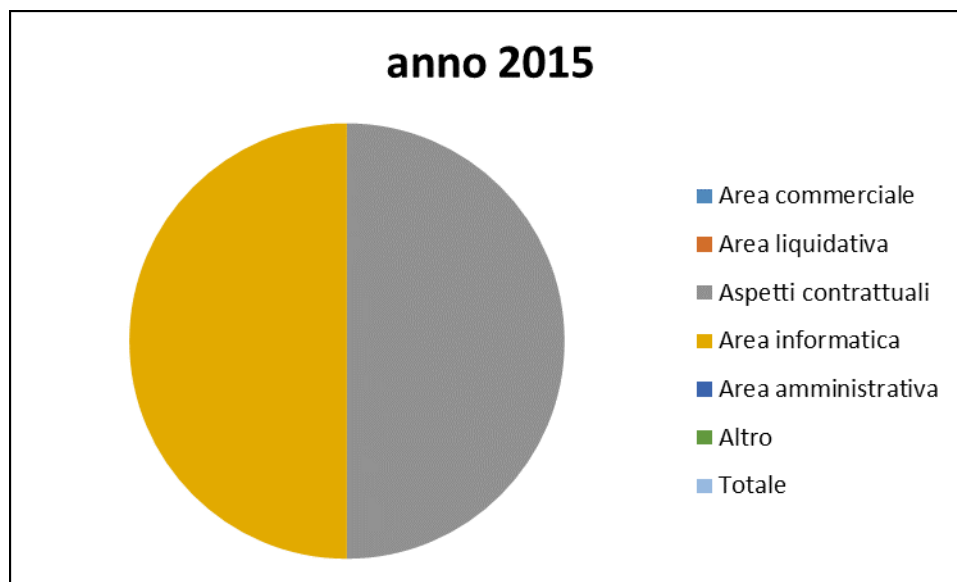


RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2015

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 2015, aggregati per categorie omogenee.

Oggetto del reclamo	anno 2015	PTC	Accolti	Respinti
Area commerciale				
Area liquidativa				
Aspetti contrattuali	1			1
Area informatica	1		1	
Area amministrativa				
Altro				
Totale	2	0,0028	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 2015 è pari allo 0,0028%.

Si evidenzia che il tempo medio di evasione è pari a 9 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dall'art. 8 del citato Regolamento IVASS (45 giorni).