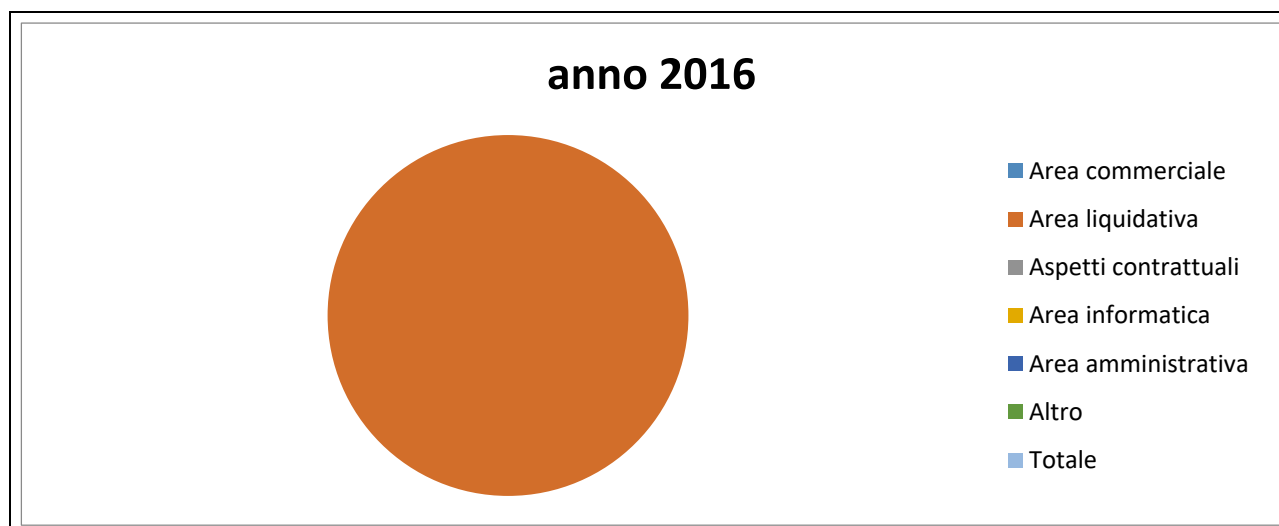


RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

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 2016, aggregati per categorie omogenee.

| Oggetto del reclamo | Anno 2016 | PTC | Accolti | Respinti |
|----------------------|-----------|---------------|---------|----------|
| Area commerciale | | | | |
| Area liquidativa | 3 | | | 3 |
| Aspetti contrattuali | | | | |
| Area informatica | | | | |
| Area amministrativa | | | | |
| Altro | | | | |
| Totale | 3 | 0,0045 | | 3 |



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 2016 è pari allo 0,0045%.

Si evidenzia che il tempo medio di evasione è pari a 3,66 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dall'art. 8 del citato Regolamento IVASS (45 giorni).