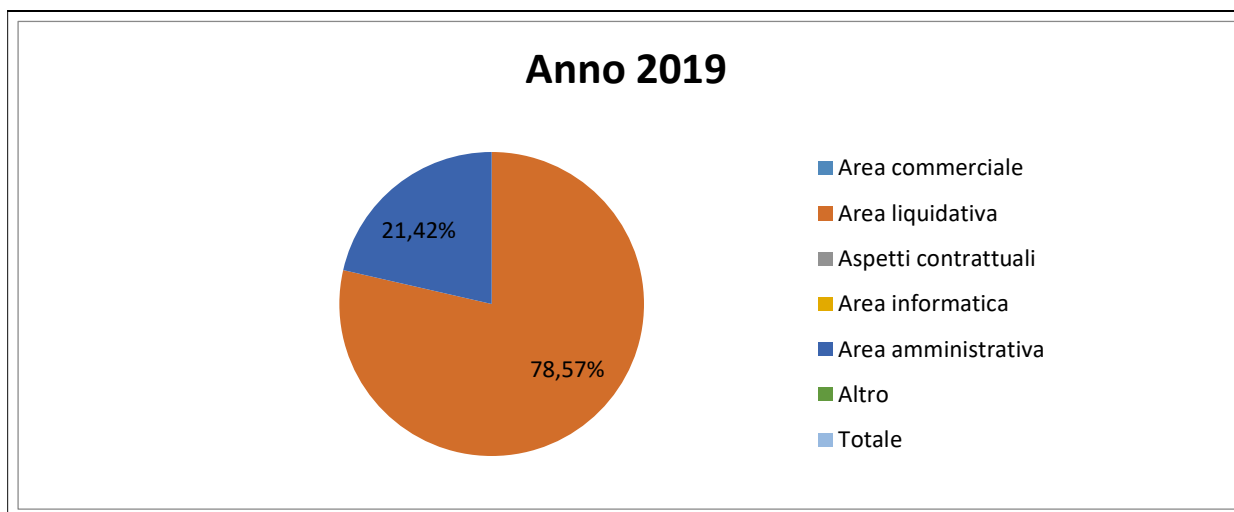


RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI - ANNO 2019

Conformemente a quanto previsto dall'art. 8, comma 5 *bis*, del Regolamento Isvap 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 2019, aggregati per categorie omogenee.

Oggetto del reclamo	Anno 2019	PTC	Accolti	Transatti	Respinti
Area commerciale					
Area liquidativa	11		3	1	7
Aspetti contrattuali					
Area informatica					
Area amministrativa	3		1	1	1
Altro					
Totale	14	0,022	4	2	8



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 2019 è pari allo 0,022%.

Si evidenzia che il tempo medio di evasione è pari a 13 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dall'art. 8 del citato Regolamento IVASS (45 giorni).