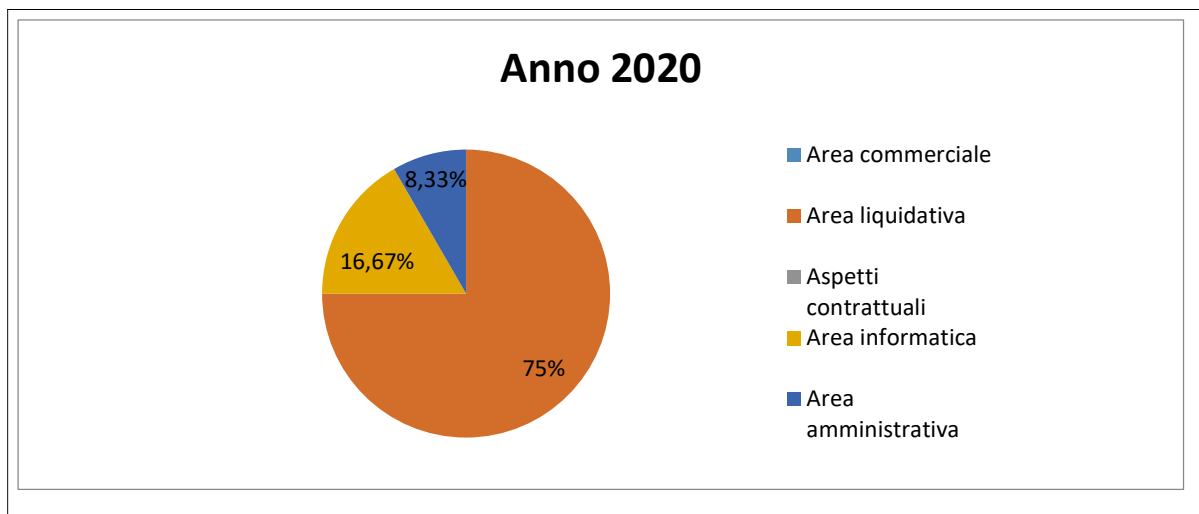


RENDICONTO ANNUALE GESTIONE RECLAMI - ANNO 2020

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 2020, aggregati per categorie omogenee.

Oggetto del reclamo	Anno 2020	PTC	Accolti	Transatti	Respinti
Area commerciale					
Area liquidativa	9		0	0	9
Aspetti contrattuali					
Area informatica	2		0	1	1
Area amministrativa	1		1	0	0
Altro					
Totale	12	0,018	1	1	10



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 2020 è pari allo 0,018%.

Si evidenzia che il tempo medio di evasione è pari a 18 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dall'art. 8 del citato Regolamento IVASS (45 giorni).