

**RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2016**

AREA AZIENDALE	RECLAMI	TIPOLOGIA RECLAMO	NUMERO	ESITO			INCIDENZA PERCENTUALE PER AREA AZIENDALE	
				RESPINTI	TRANSATTI	ACCOLTI		
Commerciale	7	<i>intermediazione del contratto</i>	7	7	0	0	Commerciale	17,50%
Liquidativa	16	<i>ritardi erogazione</i>	7	6	0	1	Liquidativa	40%
		<i>calcolo prestazione</i>	2	2	0	0	Amministrativa	42,50%
		<i>rifiuto prestazione</i>	3	3	0	0	Legale	0%
		<i>richieste istruttorie</i>	3	2	0	1	Industriale	0%
		<i>prescrizione</i>	1	1	0	0	Informatica	0%
Amministrativa	17	<i>assistenza carente</i>	17	14	1	2	Altro	0%
Legale	0			0	0	0	<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>
Industriale	0			0	0	0		
Informatica	0			0	0	0		
Altro	0			0	0	0		
<b>TOTALI</b>	<b>40</b>			<b>35</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>TEMPO MEDIO DI EVASIONE (GG.)</b>	<b>14,45</b>
							incidenza percentuale dei reclami sui contratti in essere al 31/12/2015	0,03%

TIPOLOGIA PROPONENTE		TIPOLOGIA RECLAMANTE		AREA GEOGRAFICA	
Diretto interessato	17	Contraente	26	Nord	15
Associazione consumatori	1	Assicurato	0	Centro	7
Legale	22	Danneggiato	0	Sud	14
Consulente	0	Beneficiario	10	Isole	4
Altro	0	Associazione consumatori	0		
		Altro	4		

ULTERIORI INFORMAZIONI	
Numero di reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele	23
Numero di reclami riaperti accolti o transatti	0