

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

Premessa

I Rendiconti annuali relativi all'attività di gestione dei reclami, sono predisposti ai sensi del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 – Articolo 8, comma 5bis.

L'impresa pubblica annualmente sul proprio sito Internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporta, anche in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'Impresa, nonché il relativo esito.

Reclami pervenuti nel periodo di osservazione

(01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022)

Nel corso del 2022 sono pervenuti direttamente¹ alla Compagnia 235 reclami, dei quali uno si è rivelato "non trattabile"². La tabella sottostante riporta i reclami pervenuti a Eurovita S.p.A. nell'ultimo triennio:

Reclami	2020	2021	2022
Totale annuo	231	289	235

Esito dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

Esito	2022
Accolti	21%
Transatti	0%
Respinti	79%

¹ I valori considerati nel presente documento non includono i reclami ricevuti, e gestiti, direttamente dai SADA – Soggetti Abilitati alla Distribuzione Assicurativa della rete di intermediari di Eurovita S.p.A.

² Vengono classificati come "Non trattabili" i reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'Impresa, e che vengono, di conseguenza, archiviati senza seguito.

Tempo medio di evasione dei reclami

Tempo medio di evasione	2022
Giorni	38,1

Tipologia di proponente

Il “proponente” è il soggetto che presenta il reclamo alla Compagnia: il proponente può agire sia nel proprio interesse sia nell’interesse altrui.

Tipologia proponente	2022
Diretto Interessato	62%
Associazione consumatori	2%
Legale	32%
Consulente	3%
Altro	1%

Tipologia di reclamante

Tipologia del reclamante	2022
Contraente	80%
Assicurato	6%
Danneggiato	0%
Beneficiario	14%
Associazione consumatori	0%
Altro	0%

Area Geografica

Area geografica	2022
A nord	37%
Centro	32%
A sud	21%
Isole	9%
Altro	1%

Aree Coinvolte

(ex Regolamento IVASS 24/2008 all. 1)

La suddivisione dei reclami in base alle macroaree IVASS di riferimento è riportata nella seguente tabella:

Macro aree	2022
Area liquidativa Direzione	69%
Area Commerciale	3%
Area Amministrativa	19%
Area Informatica	6%
Area Legale - contratto	3%