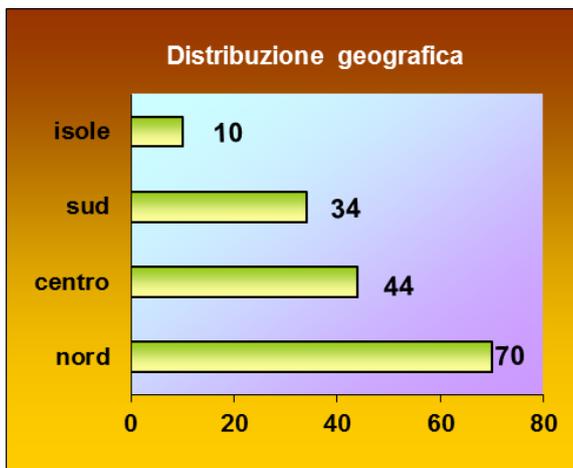


## **Assimoco Spa** **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2017** **(Regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008, art.8, comma 5 bis)**

Riportiamo in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti alla Compagnia e il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017 sono pervenuti n. **158 reclami**, tutti trattabili.

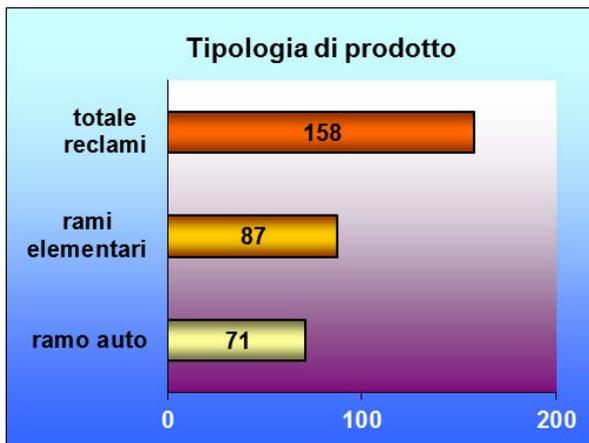


I 158 reclami provengono dalle seguenti aree geografiche:

- 70 dal Nord;
- 44 dal Centro;
- 34 dal Sud;
- 10 dalle Isole.

La suddivisione per **area aziendale** dei 158 reclami ricevuti nel corso del 2017 è la seguente:

- 130 attinenti all'**Area Liquidativa**: reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni e vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.
- 12 attinenti all'**Area Amministrativa**: reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, eccetera.
- 8 riguardante l'**Area Commerciale**: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
- 5 attinenti all'**Area Altro**: reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.
- 2 riguardanti l'**Area Industriale**: reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, eccetera.
- 1 attinente all'**Area Informatica**: reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

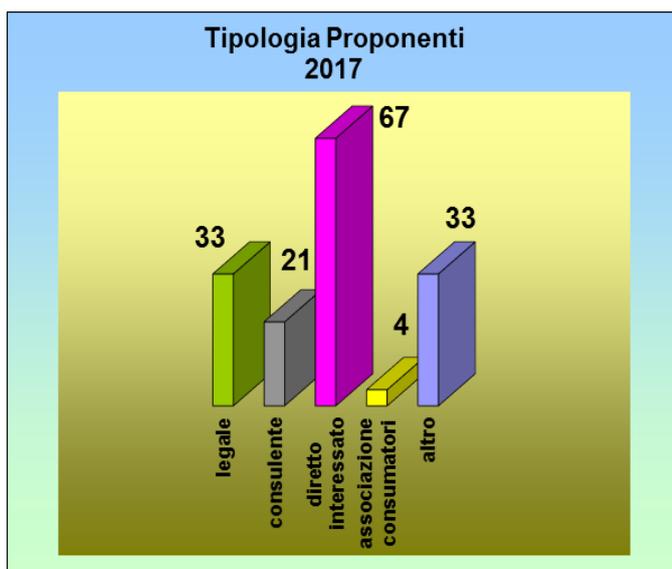


Con riferimento alle tipologie di prodotto oggetto di reclamo, 87 riguardano i rami elementari, pari al 55% del totale mentre 71 riguardano il ramo R.C. Auto.

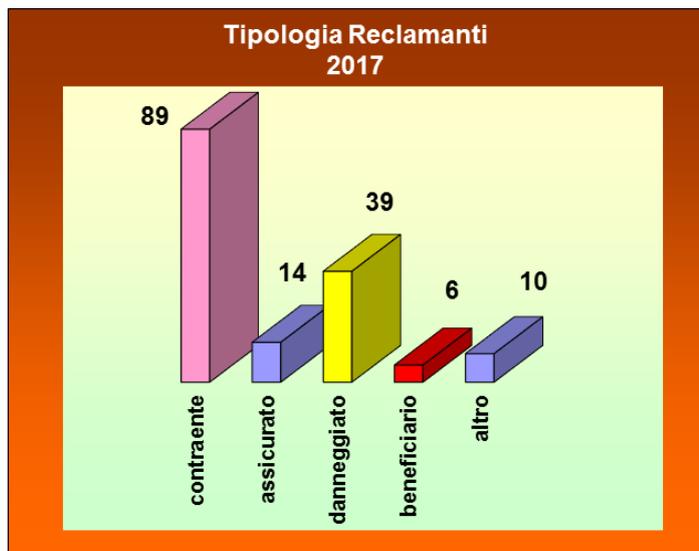
La suddivisione per singolo ramo dei reclami complessivamente pervenuti nel 2017 è la seguente:

- 71 riguardano il ramo R.C. Auto, pari al 44,93% del totale;
- 35 riguardano il ramo Altri danni ai beni, pari al 22,15% del totale;
- 17 riguardano il ramo Altri (danni), pari al 10,75% del totale;
- 11 riguardano il ramo R.C. Diversi, pari al 6,96% del totale;
- 9 riguardano il ramo Infortuni, pari al 5,69% del totale;
- 7 riguardano il ramo Incendio, pari al 4,43% del totale;
- 2 riguardano il ramo Furto (altri casi), pari allo 1,26% del totale;
- 2 riguardano il ramo Furto (auto), pari al 1,26% del totale;
- 2 riguardano il ramo Credito Cauzioni, pari allo 1,26% del totale;
- 1 riguarda il ramo Malattia, pari allo 0,63% del totale;
- 1 riguarda il ramo Trasporti, pari allo 0,63% del totale.

Per quanto riguarda la **tipologia del proponente**, ossia il soggetto che presenta il reclamo, la ripartizione è la seguente:



- 67 reclami sono stati inoltrati dal Diretto interessato, pari al 42% del totale;
- 33 reclami sono stati inoltrati dal Legale, pari al 21% del totale;
- 33 reclami sono stati inoltrati da Altro, pari al 21% del totale;
- 21 reclami sono stati inoltrati dal Consulente, pari al 13% del totale;
- 4 reclami sono stati inoltrati da Associazioni di consumatori, pari al 3% del totale.



La **tipologia del reclamante** è così distribuita:

- 89 reclami dal Contraente, pari al 56% del totale;
- 39 reclami dal Danneggiato, pari al 25% del totale;
- 14 reclami dall'Assicurato, pari al 9% del totale;
- 10 reclami da Altro, pari al 6% del totale;
- 6 reclami dal Beneficiario, pari al 4% del totale.

L'**esito** dei reclami complessivamente pervenuti nel 2017 è il seguente:

- 92 respinti, di cui 33 relativi al ramo R.C. Auto;
- 46 accolti, di cui 26 relativi al ramo R.C. Auto;
- 20 transatti, di cui 12 relativi al ramo R.C. Auto.