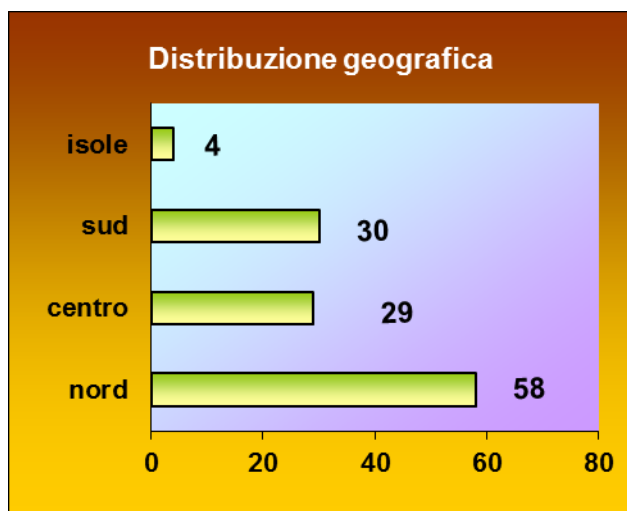


Assimoco Spa

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2018 (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.

Nel 2018 sono pervenuti complessivamente n. **121 reclami**, tutti trattabili.

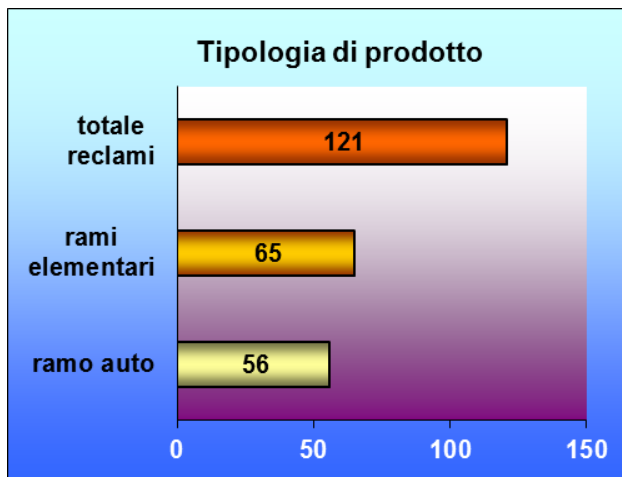


I 121 reclami provengono dalle seguenti **aree geografiche**:

- 58 dal Nord;
- 29 dal Centro;
- 30 dal Sud;
- 4 dalle Isole.

La suddivisione per **area aziendale** dei 121 reclami ricevuti nel corso del 2018 è la seguente:

- 100 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.
- 7 riguardanti l'**Area Commerciale**: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
- 1 attinente all'**Area Industriale**: reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, eccetera.
- 1 riguardante l'**Area Altro**: reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.

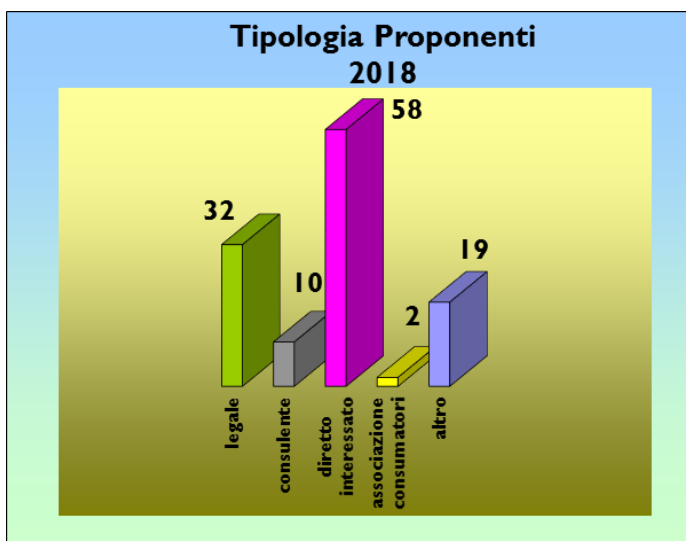


Con riferimento alle **tipologie di prodotto** oggetto di reclamo, 65 reclami riguardano i rami elementari, pari al 54% del totale mentre 56 reclami riguardano il ramo R.C. Auto.

La suddivisione per **singolo ramo** dei reclami complessivamente pervenuti nel 2018 è la seguente:

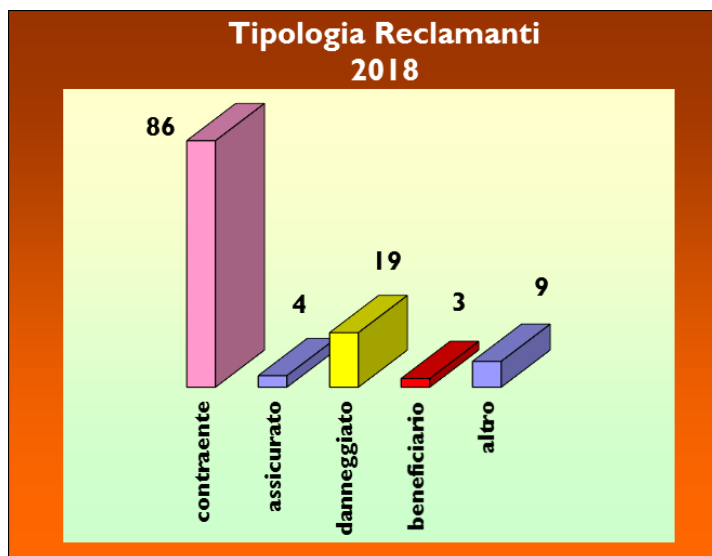
- 56 riguardano il ramo R.C. Auto, pari al 46,28% del totale;
- 33 riguardano il ramo Altri danni ai beni, pari al 27,27% del totale;
- 8 riguardano il ramo R.C. Diversi, pari al 6,61% del totale;
- 7 riguardano il ramo Infortuni, pari al 5,78% del totale;
- 4 riguardano il ramo Furto (auto), pari al 3,30% del totale;
- 4 riguardano il ramo Malattia, pari al 3,30% del totale;
- 3 riguardano il ramo Incendio, pari al 2,47% del totale;
- 3 riguardano il ramo Credito Cauzioni, pari al 2,47% del totale;
- 2 riguardano il ramo Furto (altri casi), pari all'1,65% del totale;
- 1 riguarda il ramo Altri (danni), pari allo 0,82% del totale.

Per quanto riguarda la **tipologia del proponente**, ossia il soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui, la ripartizione è la seguente:



- 58 reclami sono stati inoltrati dal Diretto interessato, pari al 48% del totale;
- 32 reclami sono stati inoltrati dal Legale, pari al 26% del totale;
- 19 reclami sono stati inoltrati da Altro, pari al 16% del totale;
- 10 reclami sono stati inoltrati dal Consulente, pari all'8% del totale;
- 2 reclami sono stati inoltrati da Associazioni di consumatori, pari al 2% del totale.

La **tipologia del reclamante**, ossia il soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo, è così distribuita:



- 86 reclami dal Contraente, pari al 71% del totale;
- 19 reclami dal Danneggiato, pari al 16% del totale;
- 9 reclami da Altro, pari al 7% del totale;
- 4 reclami dall'Assicurato, pari al 3% del totale;
- 3 reclami dal Beneficiario, pari al 2% del totale.

L'**esito** dei reclami complessivamente pervenuti nel 2018 è il seguente:

- 70 respinti, di cui 30 relativi al ramo R.C. Auto;
- 39 accolti, di cui 24 relativi al ramo R.C. Auto;
- 12 transatti, di cui 2 relativi al ramo R.C. Auto.