

*Arca Assicurazioni S.p.A.*

# **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami**

anno 2020



## INDICE

---

✓ Reclami pervenuti	pag. 3
✓ Reclami trattabili	pag. 3
✓ Reclami per tipologia proponente	pag. 3
✓ Reclami per tipologia reclamante	pag. 4
✓ Reclami per area geografica	pag. 4
✓ Reclami per area aziendale	pag. 4
✓ Reclami per tipologia prodotto	pag. 5



✓ **Reclami pervenuti**

<b>RECLAMI PERVENUTI</b>	
	<i>anno 2020</i>
<i>Trattabili</i>	<b>423</b>
<i>Non trattabili</i>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>424</b>

✓ **Reclami trattabili**

<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>	
	<i>anno 2020</i>
<i>reclami trattabili</i>	<b>423</b>
di cui	
- reclami accolti:	132
- reclami transatti:	34
- reclami respinti:	233
- reclami in fase istruttoria	24

✓ **Reclami per tipologia proponente**

<b>TIPOLOGIA PROPONENTE</b>	<i>anno</i>	<i>Incid. %</i>
	<i>2020</i>	<i>sul tot</i>
Diretto interessato	291	69
Legale	93	22
Consulente	15	3
Altro	23	5
Associaz. Consumatori	1	1
<b>Totale</b>	<b>423</b>	<b>100</b>

✓ **Reclami per tipologia reclamante**

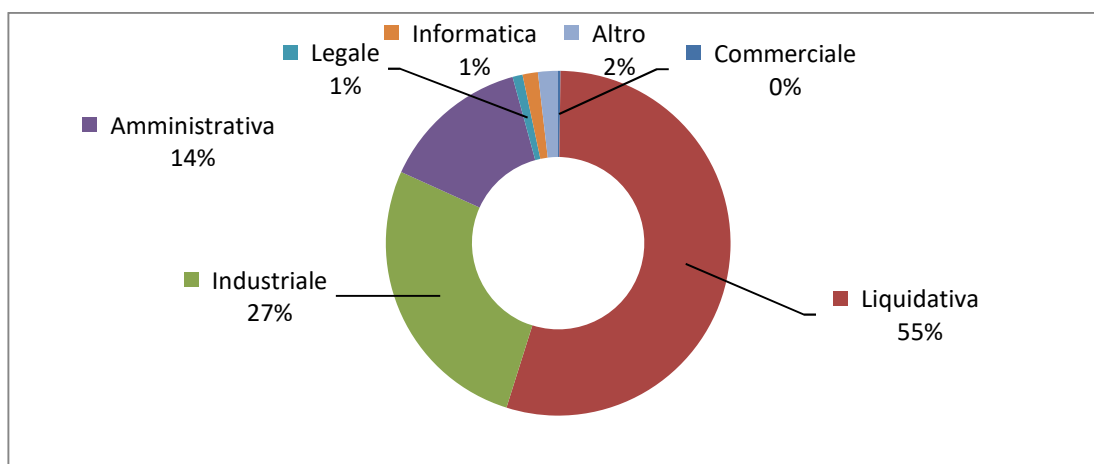
TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	Incid. %
	2020	sul tot
Assicurato	13	3
Danneggiato	43	10
Contraente	351	83
Beneficiario	7	2
Altro	9	2
Associaz. consumatori	0	0
<b>Totale</b>	<b>423</b>	<b>100</b>

✓ **Reclami per area geografica**

	anno	Incid%
	2020	sul tot
Sud	76	18
Nord	184	43
Centro	96	23
Isole	67	16
Altro	0	0
<b>Totale</b>	<b>423</b>	<b>100</b>

✓ **Reclami per area aziendale**

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei reclami:



✓ Reclami per tipologia prodotto

	<i>anno 2020</i>	<i>Incid. % sul tot</i>
R.C. Auto e Natanti	121	29
R.C. Diversi	29	7
Infortuni	54	13
Incendio	154	36
Altri danni ai Beni	1	0
Furto Auto	1	0
Malattia	49	11
Altri	3	1
Cauzioni/Credito	0	0
Furto Altri Casi	8	2
Assistenza	0	0
Tutela Legale	3	1
Trasporti	0	0
<b>Totale</b>	<b>423</b>	<b>100</b>

