

Arca Vita 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**

RECLAMI PERVENUTI	
	<i>anno 2020</i>
<i>Trattabili</i>	145
<i>Non trattabili</i>	3
Totale	148

✓ **Reclami trattabili**

GESTIONE DEI RECLAMI	
	<i>anno 2020</i>
<i>reclami trattabili</i>	145
di cui	
- reclami accolti:	42
- reclami transatti:	8
- reclami respinti:	89
- reclami in fase istruttoria	6

✓ **Reclami per tipologia proponente**

TIPOLOGIA PROPONENTE	<i>anno</i>	<i>Incid. %</i>
	<i>2020</i>	<i>sul tot</i>
Diretto interessato	92	64
Legale	44	30
Consulente	3	2
Altro	4	3
Associaz. Consumatori	2	1
Totale	145	100



✓ Reclami per tipologia reclamante

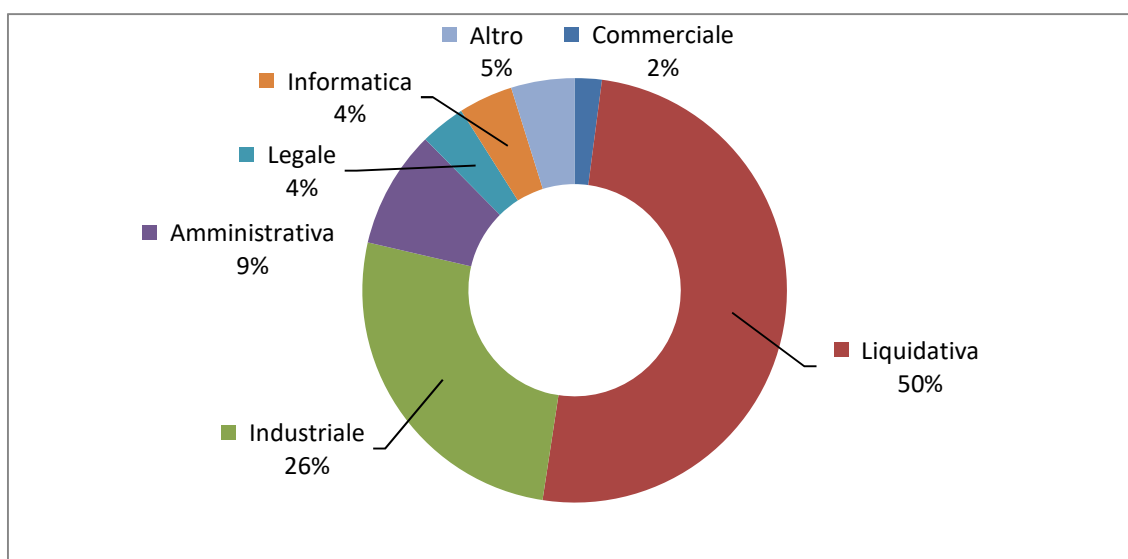
TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	Incid. %
	2020	sul tot
Assicurato	1	1
Danneggiato	0	0
Contraente	90	62
Beneficiario	38	26
Altro	16	11
Associaz. consumatori	0	0
Totale	145	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	Incid. %
	2020	sul tot
Sud	12	8
Nord	66	46
Centro	28	19
Isole	38	26
Altro	1	1
Totale	145	100

✓ 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>
Caso Vita	1	1
Miste	25	17
Caso Morte	99	68
Previdenziali	8	6
Capitalizzazione	0	0
Index Linked	0	0
Unit Linked	12	8
Altri	0	0
Multiramo	0	0
Totale	145	100

