



ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2017

Gruppo Aviva in Italia e singole Società del Gruppo

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e s.m.i. che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Reclami ricevuti nell'anno 2017

Nel corso dell'esercizio 2017 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 1.162 reclami trattabili ed 1 non trattabile. Relativamente ai reclami trattabili, il 21,08% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 78,92% ai prodotti Danni (di questi il 60,41% sono relativi al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2017 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2017	Incidenza percentuale
Vita	245	21%
Danni Auto	554	48%
Danni Non-Auto	363	31%
Totale complessivo	1162	100%

Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,03%.

Tipologie dei reclami ricevuti

I reclami ricevuti sono riconducibili alle varie Aree secondo le seguenti percentuali:

VITA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	60	25%
Amministrativa	162	66%
Commerciale	23	9%
Legale	0	0%
Informatica	0	0%
Totale complessivo	245	100%



DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	673	73%
Amministrativa	34	4%
Commerciale	42	5%
Legale	155	17%
Informatica	0	0%
Altro	13	1%
Totale	917	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2017 e quelli che al 31 Dicembre 2017 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2017	Incidenza percentuale
Accolti	255	22
Respinti	782	4
Transatti	49	67
In fase di istruttoria	76	7
Totale complessivo	1162	100%

Prospetto dei reclami distinti per Area per ciascuna Compagnia del Gruppo Aviva: Aviva S.p.A.; Aviva Life S.p.A.; Avipop Vita S.p.A.; Aviva Vita S.p.A.; Area Life International Assurance dac; Aviva Italia S.p.A. e Avipop Assicurazioni S.p.A.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dei reclami ricevuti da ciascuna Compagnia distinti per Area:

Area	Compagnie Vita				
	Aviva SpA	Aviva Life	Aviva Vita	Area Life Int. Ass. dac	Avipop Vita
Liquidativa	24	11	14	2	9
Amministrativa	71	10	29	2	50
Commerciale	14	4	1	2	2
Legale	0	0	0	0	0
Informatica	0	0	0	0	0
Industriale	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
Totale complessivo	109	25	44	6	61

Area	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Ass.ni
Liquidativa	553	120
Amministrativa	34	0
Commerciale	38	4
Legale	80	75
Informatica	0	0
Industriale	0	0
Altro	12	1
Totale complessivo	717	200

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2017 e quelli che al 31 Dicembre 2017 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnie Vita				
	Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Area Life Int. Ass. dac	Avipop Vita
Accolti	12	2	1	0	10
Respinti	89	22	39	6	44
Transatti	2	0	2	0	0
In istruttoria	6	1	2	0	7
Totale	109	25	44	6	61

Esito	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
Accolti	189	41
Respinti	452	130
Transatti	35	10
In istruttoria	41	19
Totale	717	200

Incidenza percentuale dei reclami

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere per ciascuna Compagnia:

Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Area Life Int. Ass.	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
0,03%	0,04%	0,01%	0,01%	0,12%	0,05%	0,02%