



ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2015

Gruppo Aviva in Italia e singole Società del Gruppo

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, modificato e integrato dal provvedimento IVASS del 24 marzo 2015 n. 30, 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 2015

Nel corso dell'esercizio 2015 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 1.270 reclami. Il 34% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 66% ai prodotti Danni (di questi il 68% sono relativi al prodotto RcAuto).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2015 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2015	Incidenza percentuale
Vita	432	34%
Danni Auto	569	45%
Danni Non-Auto	269	21%
Totale complessivo	1270	100%

Nel complesso, per l'anno 2015, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al 31.12.2014 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
Area Liquidativa	124	29%
Area Amministrativa	220	51%
Area Commerciale	85	20%
Area Legale	1	0%
Area Industriale	2	0%
Totale complessivo	432	100%

DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Area Liquidativa	672	80%
Area Amministrativa	27	3%
Area Commerciale	35	4%
Area Legale	102	12%
Area Altro	2	0%
Totale	838	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2015 e quelli che al 31 Dicembre 2015 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2015	Incidenza percentuale
Accolti	372	29%
Respinti	768	61%
Transatti	26	2%
In fase di istruttoria	104	8%
Totale complessivo	1270	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.; Aviva Assicurazioni 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	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.
Commerciale	3	74	2	5	0	1
Liquidativa	37	40	17	10	11	9
Industriale	2	0	0	0	0	0
Amministrativa	61	35	37	56	18	13
Legale	0	0	0	0	1	0
Informatica	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0
Totale	103	149	56	71	30	23

Area	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
Commerciale	33	2
Liquidativa	606	66
Industriale	0	0
Amministrativa	24	3
Legale	68	34
Informatica	0	0
Altro	1	1
Totale	732	106

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2015 e quelli che al 31 Dicembre 2015 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnie Vita					
	Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.
Accolti	16	6	6	4	12	6
Respinti	73	135	43	44	15	13
Transatti	1	0	1	10	0	1
In istruttoria	13	8	6	13	3	3
Totale	103	149	56	71	30	23

Esito	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
Accolti	294	28
Respinti	382	63
Transatti	7	6
In istruttoria	49	9
Totale	732	106

Incidenza percentuale dei reclami

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2014 per ciascuna Compagnia:

Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
0,02%	0,32%	0,02%	0,01%	0,02%	0,33%	0,06%	0,01%