

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2018

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 2018

Nel corso dell'esercizio 2018 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 877 reclami trattabili e 4 non trattabili. Relativamente ai reclami trattabili, il 25,54% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 74,46% ai prodotti Danni (di questi il 79,33% sono relativi al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2018 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Vita	224	25,54%
Danni Auto	518	59,06%
Danni Non-Auto	135	15,39%
Totale complessivo	877	100%

Nel complesso, per l'anno 2018, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,04%.

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	74	33%
Amministrativa	122	54%
Commerciale	28	13%
Legale	0	0%
Informatica	0	0%
Totale complessivo	224	100%

DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	440	67%
Amministrativa	94	14%
Commerciale	38	6%
Legale	70	11%
Informatica	1	0,5%
Industriale	1	0,5%
Altro	9	1%
Totale	653	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2018 e quelli che al 31 Dicembre 2018 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2018	Incidenza percentuale
Accolti	195	22%
Respinti	605	69%
Transatti	27	3%
In fase di istruttoria	50	6%
Totale complessivo	877	100%

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

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

Area	Compagnie Vita e Danni				
	Aviva SpA	Aviva Life	Aviva Vita	Area Life Int. Ass. dac	Aviva Italia S.p.A.
Liquidativa	17	22	21	14	440
Amministrativa	55	27	37	3	94
Commerciale	7	10	11	0	38
Legale	0	0	0	0	70
Informatica	0	0	0	0	1
Industriale	0	0	0	0	1
Altro	0	0	0	0	9
Totale complessivo	79	59	69	17	653

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2018 e quelli che al 31 Dicembre 2018 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnie Vita e Danni				
	Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Area Life Int. Ass. dac	Aviva Italia
Accolti	6	3	6	3	177
Respinti	68	49	56	3	429
Transatti	1	0	0	11	15
In istruttoria	4	7	7	0	32
Totale	79	59	69	17	653

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	Area Life Int. Ass.	Aviva Italia
0,02%	0,05%	0,01%	0,44%	0,05%