

## ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2020

### 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 2020

Nel corso dell'esercizio 2020 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 728 reclami trattabili e 6 non trattabili. Relativamente ai reclami trattabili, il 32,97% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 67,03% ai prodotti Danni (di questi il 60,86% sono relativi al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2020 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Vita	240	32,97%
Danni Auto	297	40,80%
Danni Non-Auto	191	26,23%
<b>Totale complessivo</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, per l'anno 2020, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,02%.

#### 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	64	26,67%
Amministrativa	152	63,33%
Commerciale	24	10,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

## DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	369	75,61%
Amministrativa	22	4,51%
Commerciale	43	8,81%
Legale	51	10,45%
Altro	3	0,62%
<b>Totale</b>	<b>488</b>	<b>100%</b>

### Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2020 e quelli che al 31 Dicembre 2020 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti	117	16,07%
Respinti	540	74,18%
Transatti	33	4,53%
In fase di istruttoria	38	5,22%
<b>Totale complessivo</b>	<b>728</b>	<b>100%</b>

**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.; Aviva Life & Pensions Ireland 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 S.p.A.	Aviva Life S.p.A.	Aviva Vita S.p.A.	Aviva Life & Pensions Ireland dac	Aviva Italia S.p.A.
Liquidativa	29	13	20	2	369
Amministrativa	52	31	68	1	22
Commerciale	10	12	2	0	43
Legale	0	0	0	0	51
Informatica	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	3
<b>Totale complessivo</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>488</b>

### Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2020 e quelli che al 31 Dicembre 2020 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnie Vita e Danni				
	Aviva S.p.A.	Aviva Life S.p.A.	Aviva Vita S.p.A.	Aviva Life & Pensions Ireland dac	Aviva Italia S.p.A.
Accolti	11	8	12	0	86
Respinti	73	46	72	2	347
Transatti	3	0	4	1	25
In istruttoria	4	2	2	0	30
<b>Totale</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>488</b>

### Incidenza percentuale dei reclami

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

Aviva S.p.A.	Aviva Life S.p.A.	Aviva Vita S.p.A.	Aviva Life % Pensions Ireland dac	Aviva Italia S.p.A.
0,03%	0,02%	0,01%	0,15%	0,04%