

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2019

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 2019

Nel corso dell'esercizio 2019 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 757 reclami trattabili e 4 non trattabili. Relativamente ai reclami trattabili, il 31,60% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 68,40% ai prodotti Danni (di questi il 69,11% sono relativi al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2019 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2019	Incidenza percentuale
Vita	239	31,57%
Danni Auto	358	47,29%
Danni Non-Auto	160	21,14%
Totale complessivo	757	100%

Nel complesso, per l'anno 2019, 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	91	38,08%
Amministrativa	93	38,91%
Commerciale	52	21,75%
Legale	2	0,84%
Altro	1	0,42%
Totale complessivo	239	100%

DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	386	74,52
Amministrativa	45	8,69
Commerciale	41	7,92
Legale	44	8,49
Industriale	1	0,19
Altro	1	0,19
Totale	518	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2019 e quelli che al 31 Dicembre 2019 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2019	Incidenza percentuale
Accolti	135	17,83%
Respinti	571	75,43%
Transatti	12	1,59%
In fase di istruttoria	39	5,15%
Totale complessivo	757	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	30	0	20	7	386
Amministrativa	41	27	24	1	45
Commerciale	8	37	7	0	41
Legale	2	0	0	0	44
Industriale	0	34	0	0	1
Altro	0	0	1	0	1
Totale complessivo	81	98	52	8	518

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2019 e quelli che al 31 Dicembre 2019 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	19	4	6	0	106
Respinti	56	89	42	8	376
Transatti	2	0	1	0	9
In istruttoria	4	5	3	0	27
Totale	81	98	52	8	518

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%	0,06%	0,01%	0,34%	0,04%