

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che *“Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, 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”*.

La corretta e tempestiva gestione dei reclami ha assunto sempre più rilevanza all'interno della nostra Compagnia. La finalità principale di tale orientamento è da ricercare nella volontà di ristabilire una relazione con la clientela basata sulla piena soddisfazione, sia in termini di risoluzione delle problematiche sia in termini di soddisfazione globale.

Inoltre, la ricerca delle cause alla base delle lamentele della clientela è, di fatto, un elemento cardine per il miglioramento dei livelli di servizio, che la nostra Compagnia ricerca attraverso un'analisi puntuale delle casistiche ed una programmazione volta all'eliminazione, a monte, delle eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2021 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 2700 reclami trattabili, di cui 2575 reclami di competenza della Compagnia e 125 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 2229 prime richieste e n. 346 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 125 prime richieste

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 57,30%, seguita dalla copertura relativa ad Altri danni ai Beni con il 13,78% del totale e dall'area dedicata alla copertura del rischio Infortuni con il 13,22%. L'area Altri comparti Danni registra l'8,15% del totale, seguita dalla RC Diversi con il 3,75 del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2021			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	302	55	357	13,22%
Altri comparti Danni	188	32	220	8,15%
Altri danni ai Beni	320	52	372	13,78%
Malattia	1361	186	1547	57,30%
RC diversi	87	14	101	3,75%
Assistenza	52	3	55	2,03%
Tutele Legale	3	0	3	0,1%
Furto altri casi	17	0	17	0,62%
Incendio	12	1	13	0,49%
Credito e cauzione	12	3	15	0,56%
Totale	2354	346	2700	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2021 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2021	Anno 2021			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	509	85	594	22%
Transatti	1	0	1	0,05%
Respinti	1773	247	2020	74,81%
In istruttoria al 31/12/2021	71	14	85	3,14%
Totale	2354	346	2700	100,0%

