

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

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 consolidare una relazione con la cliente 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 problematiche nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2018 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 1.275 reclami, articolati in 1.072 prime richieste e n. 203 seguiti di reclami già presentati.

La maggior incidenza si registra nell'area dei prodotti dedicata alla protezione dei prestiti con il 44,2%, seguita dalla copertura dei rischi che possono gravare sugli infortuni che risulta pari al 22,3% del totale e dall'area dedicata alla copertura del rischio Altri danni ai Beni (polizze casa) con il 20,1%. L'area dei prodotti RC Diversi registra il 6,7% del totale, seguita dall'area dedicata alla copertura del rischio malattia con il 5,4% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2018			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	241	43	284	22,3%
Altri comparti Danni	471	93	564	44,2%
Altri danni ai Beni	212	44	256	20,1%
Malattia	60	9	69	5,4%
RC diversi	76	10	86	6,7%
Assistenza	10	0	10	0,8%
Tutele Legale	2	4	6	0,5%
Totale	1.072	203	1.275	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2018 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2018	Anno 2018			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	373	81	454	35,6%
Transatti	2	1	3	0,2%
Respinti	665	110	775	60,8%
In istruttoria al 31/12/2018	32	11	43	3,4%
Totale	1.072	203	1.275	100,0%