

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

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 2019 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 1.284 reclami, articolati in 1.079 prime richieste e n. 205 seguiti di reclami già presentati.

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla protezione dei prestiti con il 48,9%, seguita dalla copertura dei rischi Altri danni ai Beni (polizze casa) con il 20,9% del totale e dall'area dedicata alla copertura del rischio Infortuni con il 15,9%. L'area dei prodotti Malattia registra il 5,9% del totale, così come quella dedicata all'RC diversi, seguite dall'area dedicata alla copertura Assistenza con il 2,5% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto	Anno 2019			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	174	30	204	15,9%
Altri comparti Danni	519	109	628	48,9%
Altri danni ai Beni	222	45	267	20,9%
Malattia	67	8	75	5,9%
RC diversi	66	10	76	5,9%
Assistenza	30	3	33	2,5%
Tutele Legale	1	0	1	0,00%
Totale	1079	205	1.284	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2019 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2019	Anno 2019			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	283	54	337	26,2%
Transatti	4	1	5	0,4%
Respinti	757	147	904	70,4%
In istruttoria al 31/12/2019	35	3	38	3 %
Totale	1079	205	1284	100,0%