

*Arca Assicurazioni S.p.A.*

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2021

## INDICE

---

|                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| ✓ Reclami pervenuti                | pag. 3 |
| ✓ Reclami trattabili               | pag. 3 |
| ✓ Reclami per tipologia proponente | pag. 3 |
| ✓ Reclami per tipologia reclamante | pag. 4 |
| ✓ Reclami per area geografica      | pag. 4 |
| ✓ Reclami per area aziendale       | pag. 4 |
| ✓ Reclami per tipologia prodotto   | pag. 5 |



✓ **Reclami pervenuti**

| <b>RECLAMI<br/>PERVENUTI</b> |                      |
|------------------------------|----------------------|
|                              | <i>anno<br/>2021</i> |
| <i>Trattabili</i>            | <b>496</b>           |
| <i>Non trattabili</i>        | <b>2</b>             |
| <b>Totale</b>                | <b>498</b>           |

✓ **Reclami trattabili**

| <b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>   |                      |
|-------------------------------|----------------------|
|                               | <i>anno<br/>2021</i> |
| <i>reclami trattabili</i>     | <b>496</b>           |
| di cui                        |                      |
| - reclami accolti:            | 183                  |
| - reclami transatti:          | 29                   |
| - reclami respinti:           | 255                  |
| - reclami in fase istruttoria | 29                   |

✓ **Reclami per tipologia proponente**

| <b>TIPOLOGIA<br/>PROPONENTE</b> | <i>anno</i> | <i>Incid. %</i> |
|---------------------------------|-------------|-----------------|
|                                 | <i>2021</i> | <i>sul tot</i>  |
| Diretto interessato             | 362         | 73              |
| Legale                          | 95          | 20              |
| Consulente                      | 17          | 3               |
| Altro                           | 17          | 3               |
| Associaz. Consumatori           | 5           | 1               |
| <b>Totale</b>                   | <b>496</b>  | <b>100</b>      |

✓ Reclami per tipologia reclamante

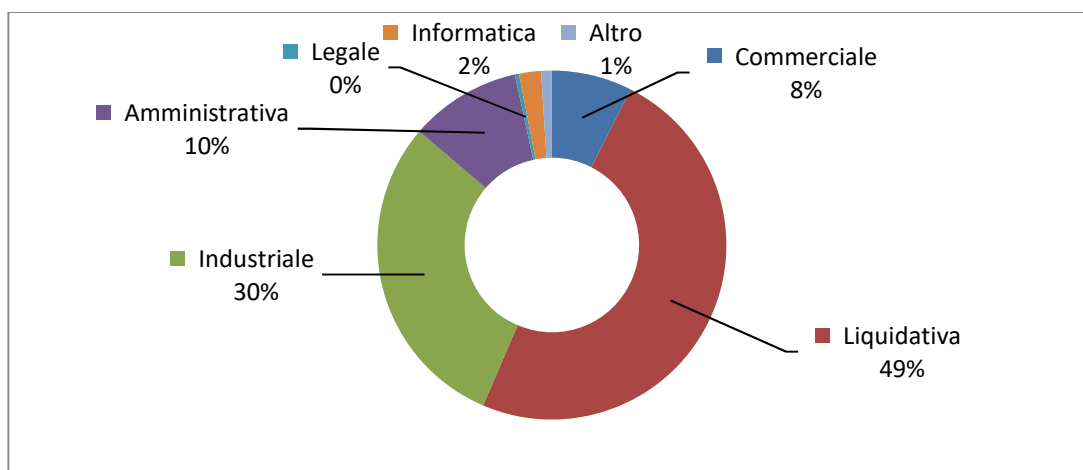
| TIPOLOGIA<br>RECLAMANTE | anno       | Incid. %   |
|-------------------------|------------|------------|
|                         | 2021       | sul tot    |
| Contraente              | 402        | 81         |
| Assicurato              | 35         | 7          |
| Danneggiato             | 39         | 8          |
| Beneficiario            | 12         | 2          |
| Altro                   | 8          | 2          |
| Associaz. consumatori   | 0          | 0          |
| <b>Totale</b>           | <b>496</b> | <b>100</b> |

✓ Reclami per area geografica

|               | anno       | Incid%     |
|---------------|------------|------------|
|               | 2021       | sul tot    |
| Nord          | 216        | 44         |
| Centro        | 111        | 22         |
| Sud           | 96         | 19         |
| Isole         | 72         | 15         |
| Altro         | 1          | 0          |
| <b>Totale</b> | <b>496</b> | <b>100</b> |

✓ Reclami per area aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei reclami:



✓ Reclami per tipologia prodotto

|                     | <i>anno<br/>2021</i> | <i>Incid. %<br/>sul tot</i> |
|---------------------|----------------------|-----------------------------|
| R.C. Auto e Natanti | 126                  | 25                          |
| R.C. Diversi        | 42                   | 8                           |
| Infortuni           | 63                   | 13                          |
| Incendio            | 151                  | 30                          |
| Altri danni ai Beni | 2                    | 1                           |
| Furto Auto          | 0                    | 0                           |
| Malattia            | 99                   | 20                          |
| Altri               | 6                    | 1                           |
| Cauzioni/Credito    | 0                    | 0                           |
| Furto Altri Casi    | 4                    | 1                           |
| Assistenza          | 1                    | 0                           |
| Tutela Legale       | 2                    | 1                           |
| Trasporti           | 0                    | 0                           |
| <b>Totale</b>       | <b>496</b>           | <b>100</b>                  |

