

Arca Vita 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**

RECLAMI PERVENUTI	
	<i>anno 2021</i>
<i>Trattabili</i>	176
<i>Non trattabili</i>	2
Totale	178

✓ **Reclami trattabili**

GESTIONE DEI RECLAMI	
	<i>anno 2021</i>
<i>reclami trattabili</i>	176
di cui	
- reclami accolti:	68
- reclami transatti:	8
- reclami respinti:	92
- reclami in fase istruttoria	8

✓ **Reclami per tipologia proponente**

TIPOLOGIA PROPONENTE	<i>anno</i>	<i>Incid. %</i>
	<i>2021</i>	<i>sul tot</i>
Diretto interessato	102	58
Legale	60	34
Consulente	6	3
Altro	7	4
Associaz. Consumatori	1	1
Totale	176	100



✓ Reclami per tipologia reclamante

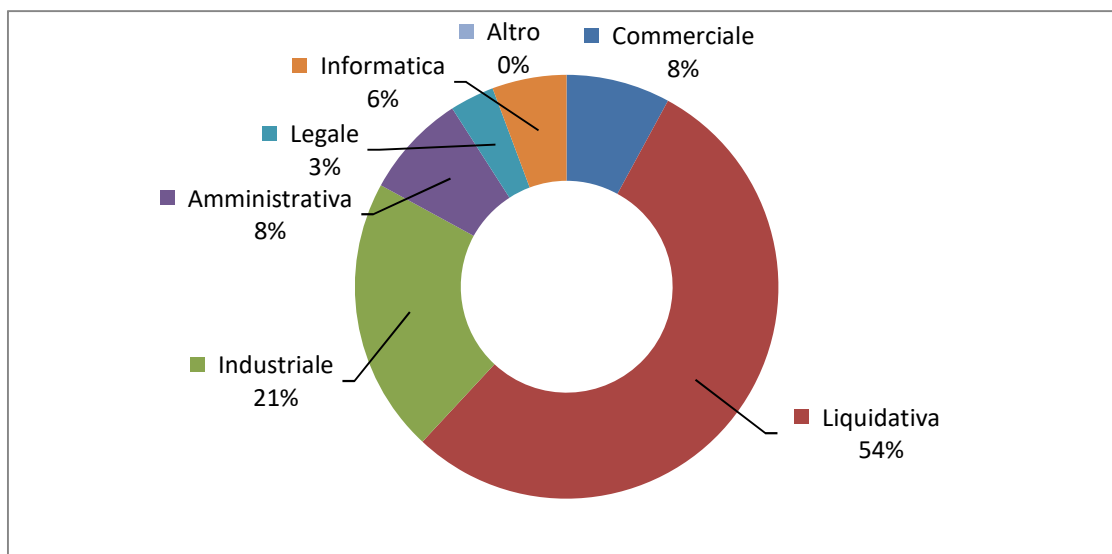
TIPOLOGIA RECLAMANTE	anno	Incid. %
	2021	sul tot
Assicurato	1	1
Danneggiato	0	0
Contraente	107	61
Beneficiario	61	34
Altro	7	4
Associaz. consumatori	0	0
Totale	176	100

✓ Reclami per area geografica

	anno	Incid. %
	2021	sul tot
Sud	22	13
Nord	73	41
Centro	39	22
Isole	39	22
Altro	3	2
Totale	176	100

✓ 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 2021</i>	<i>Incid. % sul tot</i>
Caso Vita	0	0
Miste	36	21
Caso Morte	122	69
Previdenziali	5	3
Capitalizzazione	2	1
Index Linked	0	0
Unit Linked	7	4
Altri	0	0
Multiramo	4	2
Totale	176	100

