

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2021

Il *Rendiconto sulla gestione dei reclami - anno 2021* è stato redatto ai sensi dell'art. 8, comma 5 bis del Regolamento ISVAP n. 24/2008. Il documento riporta in sintesi i dati, le tipologie e gli esiti dei reclami che abbiamo ricevuto dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021.

Reclami ricevuti nel 2021

Nel 2021 abbiamo ricevuto 87 reclami, dei quali 50 nel primo semestre e 37 nel secondo semestre.

Reclami	2021	
	1° semestre	2° semestre
Totale	50	37

Stato dei reclami ricevuti

I reclami ricevuti sono stati evasi come indicato nella seguente tabella.

Stato	Respinti	Accolti	Transatti	Totale
Reclami chiusi al 31.12.2021	19	22	36	77
Reclami aperti al 31.12.2021	--	--	--	10
Totale	19	22	36	87

Area geografica dei reclami ricevuti

La suddivisione per area geografica vede i reclami provenire prevalentemente dal nord Italia, seguito dal sud. Minore è invece l'incidenza al centro e nelle isole.

Area geografica		
Nord	41	47%
Centro	12	14%
Sud	32	37%
Isole	2	2%
Totale	87	100%

FWU Life

Tempo medio di evasione dei reclami ricevuti

I reclami sono stati gestiti nei termini previsti dal Regolamento ISVAP n. 24/2008 (45 giorni). In particolare, il tempo medio di evasione è stato di **34 giorni**.

Tipologia di proponente dei reclami ricevuti

Il proponente è il soggetto che ci presenta un reclamo e che può agire sia nel proprio interesse sia nell'interesse altrui.

Nel 2021 abbiamo ricevuto reclami prevalentemente dal diretto interessato o da un avvocato.

Tipologia di proponente		
Diretto interessato	54	62%
Soggetti portatori di interessi collettivi	0	0
Legale	26	30%
Consulente	0	0
Altro	7	8%
Totale	87	100%

Tipologia di reclamante dei reclami ricevuti

Il reclamante è il soggetto al quale si riferisce il reclamo che trattiamo.

Nel 2021 abbiamo ricevuto reclami prevalentemente dal contraente.

Tipologia di reclamante		
Contraente	85	98%
Assicurato	0	0
Danneggiato	0	0
Beneficiario	0	0
Soggetti portatori di interessi collettivi	0	0
Altro	2	2%
Totale	87	100%

FWU Life

Area aziendale dei reclami ricevuti

I reclami ricevuti si riferiscono all'area commerciale, all'area amministrativa e all'area liquidativa.

Are aziendale		
Commerciale	79	91%
Liquidativa	1	1%
Industriale	0	0
Amministrativa	7	8%
Legale	0	0
Informatica	0	0
Altro	0	0
Totale	87	100%

FWU Life