

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2023

Il *Rendiconto sulla gestione dei reclami – anno 2023* 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 2023 al 31 dicembre 2023.

Reclami ricevuti nel 2023

Nel 2023 abbiamo ricevuto 37 reclami, dei quali 24 nel primo semestre e 13 nel secondo semestre.

Reclami	2023	
	1° semestre	2° semestre
Totale	24	13

Stato dei reclami ricevuti

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

Stato	Respinti	Accolti	Transatti	Totale
Reclami chiusi al 31.12.2023	23	8	4	35
Reclami aperti al 31.12.2023	--	--	--	2
Totale	23	8	4	37

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	28	76%
Centro	2	5%
Sud	7	19%
Isole	--	0%
Totale	37	100%

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 28 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 2023 abbiamo ricevuto reclami prevalentemente dal diretto interessato o da un legale.

Tipologia di proponente		
Diretto interessato	25	68%
Soggetti portatori di interessi collettivi	1	2%
Legale	8	22%
Consulente	0	0%
Altro	3	8%
Totale	37	100%

Tipologia di reclamante dei reclami ricevuti

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

Nel 2023 abbiamo ricevuto reclami unicamente dal contraente.

Tipologia di reclamante		
Contraente	35	95%
Assicurato	0	0%
Danneggiato	0	0%
Beneficiario	2	5%
Soggetti portatori di interessi collettivi	0	0%
Altro	0	0%
Totale	37	100%

FWU Life

Area aziendale dei reclami ricevuti

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

Are aziendale		
Commerciale	30	81%
Liquidativa	2	5%
Industriale	0	0
Amministrativa	4	11%
Legale	1	3%
Informatica	0	0
Altro	0	0
Totale	37	100%

FWU Life