

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2022

Il *Rendiconto sulla gestione dei reclami – anno 2022* 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 2022 al 31 dicembre 2022.

Reclami ricevuti nel 2022

Nel 2022 abbiamo ricevuto 78 reclami, dei quali 42 nel primo semestre e 36 nel secondo semestre.

Reclami	2022	
	1° semestre	2° semestre
Totale	42	36

Stato dei reclami ricevuti

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

Stato	Respinti	Accolti	Transatti	Totale
Reclami chiusi al 31.12.2022	57	3	16	76
Reclami aperti al 31.12.2022	--	--	--	2
Totale	57	3	16	78

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	53%
Centro	9	11%
Sud	27	34%
Isole	1	1%
Totale	78	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 35 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 2022 abbiamo ricevuto reclami prevalentemente dal diretto interessato o da un legale.

Tipologia di proponente		
Diretto interessato	58	75%
Soggetti portatori di interessi collettivi	2	2%
Legale	15	19%
Consulente	0	0%
Altro	3	4%
Totale	78	100%

Tipologia di reclamante dei reclami ricevuti

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

Nel 2022 abbiamo ricevuto reclami unicamente dal contraente.

Tipologia di reclamante		
Contraente	78	100%
Assicurato	0	0
Danneggiato	0	0
Beneficiario	0	0
Soggetti portatori di interessi collettivi	0	0
Altro	0	0%
Totale	78	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	71	91%
Liquidativa	3	4%
Industriale	0	0
Amministrativa	4	5%
Legale	0	0
Informatica	0	0
Altro	0	0
Totale	78	100%

FWU Life