

Chiara Assicurazioni S.p.A.

## Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami Ai sensi del Regolamento n° 24 del 19/05/08 e successive modifiche

Riportiamo in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti alla Società nonché il relativo esito.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono pervenuti **24 reclami tutti trattabili**. Alla chiusura del periodo in esame 22 risultano evasi: le risposte fornite sono state inviate nei termini prescritti dal Regolamento IVASS n° 24.

La tempistica dei 2 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2019 risulta in linea con i termini di legge alla data del presente rendiconto.

La catalogazione dei reclami per **area aziendale** ricevuti nel corso dell'anno è la seguente:

- 18 reclami sono relativi all'Area Liquidativa;
- 4 reclami sono relativi all'Area Amministrativa;
- 2 reclami riguardano l'Area Legale.

I reclami pervenuti sono distribuiti nelle seguenti **tipologie di prodotto**:

- 8 reclami nel ramo Infortuni;
- 6 reclami nel ramo R.C. Diversi;
- 4 reclami nella categoria Malattia;
- 3 reclami nel ramo Incendio;
- 2 reclami nella categoria Altri;
- 1 reclamo riferito a Furto Altri casi.

La **tipologia del proponente** è così composta:

- 10 reclami proposti dal **Legale**;
- 7 dal **Diretto Interessato**;
- 5 dal **Consulente**;
- 2 dalle **Associazioni di consumatori**.

La **tipologia di reclamante** è così composta:

- 15 reclami sono riferiti a doglianze dell'Assicurato;
- 5 del Contraente;
- 4 del Danneggiato.

Le **Aree geografiche** da cui provengono i reclami ricevuti sono così distribuite:

- 11 provenienti dal Nord;
- 12 provenienti dal Centro;
- 1 proveniente dal Sud;

L'**esito dei reclami** trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2019 è il seguente:

- 12 respinti;
- 9 accolti;
- 1 transatto;
- 2 in istruttoria al 31 dicembre 2019.

