

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 2018 sono pervenuti **29 reclami tutti trattabili**. Alla chiusura del periodo in esame 28 risultano evasi: le risposte fornite sono state inviate nei termini prescritti dal Regolamento IVASS n° 24.

La tempistica del reclamo ancora in istruttoria al 31 dicembre 2018 risulta in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

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

- 21 reclami sono relativi all'Area Liquidativa;
- 6 reclami sono relativi all'Area Amministrativa;
- 2 reclami riguardano l'Area Legale.

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

- 11 reclami nel ramo Infortuni;
- 8 reclami nel ramo R.C. Diversi;
- 4 reclami nella categoria Altri (Perdite Pecuniarie);
- 3 reclami nella categoria Malattia;
- 2 reclami nel ramo Incendio e 1 reclamo riferito a Furto Altri casi.

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

- 14 reclami proposti dal legale;
- 8 dal diretto interessato;
- 4 dalle Associazioni di consumatori e 3 dal consulente.

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

- 16 reclami sono riferiti a doglianze dell'assicurato;
- 9 del contraente;
- 4 del danneggiato.

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

- 23 provenienti dal Nord;
- 4 provenienti dal Centro;
- 1 proveniente dal Sud;
- 1 proveniente dalle Isole.

L'esito dei reclami trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2018 è il seguente:

- 18 respinti;
- 10 accolti;
- 1 in istruttoria.

