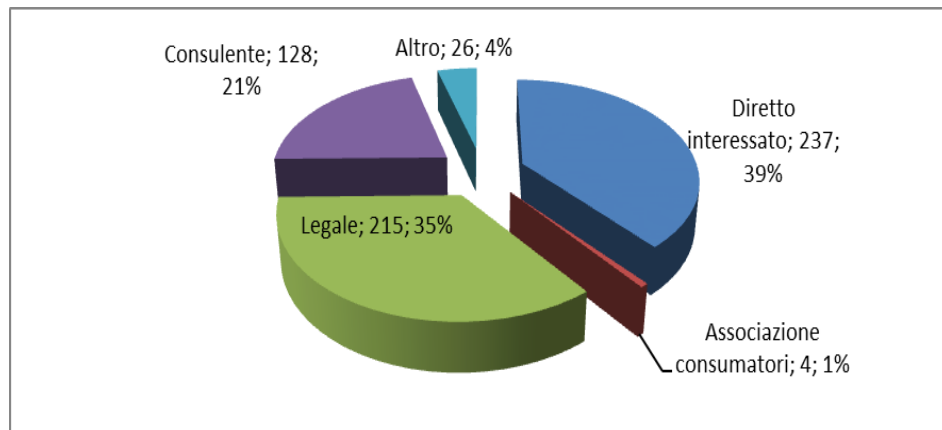


Gruppo ITAS Assicurazioni

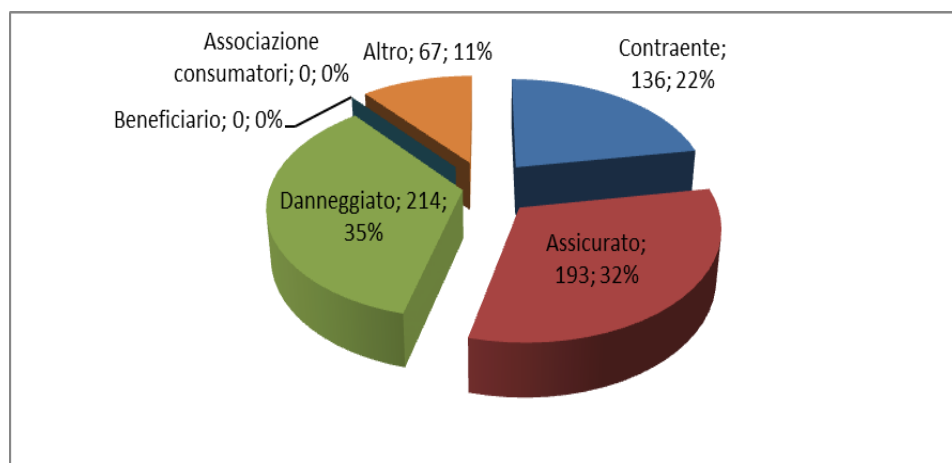
**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami
Anno 2016**

Numero complessivo dei reclami ricevuti: 618, di cui 8 non trattabili.

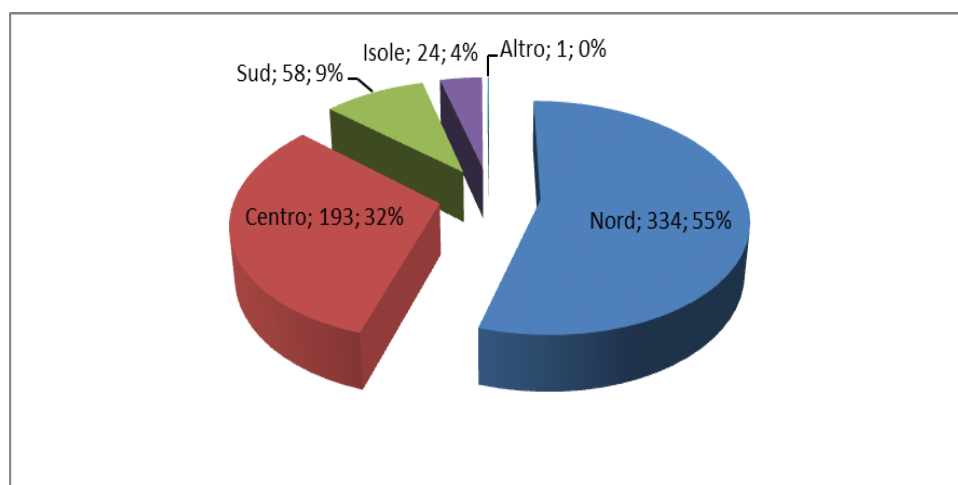
Soggetti che hanno proposto reclamo



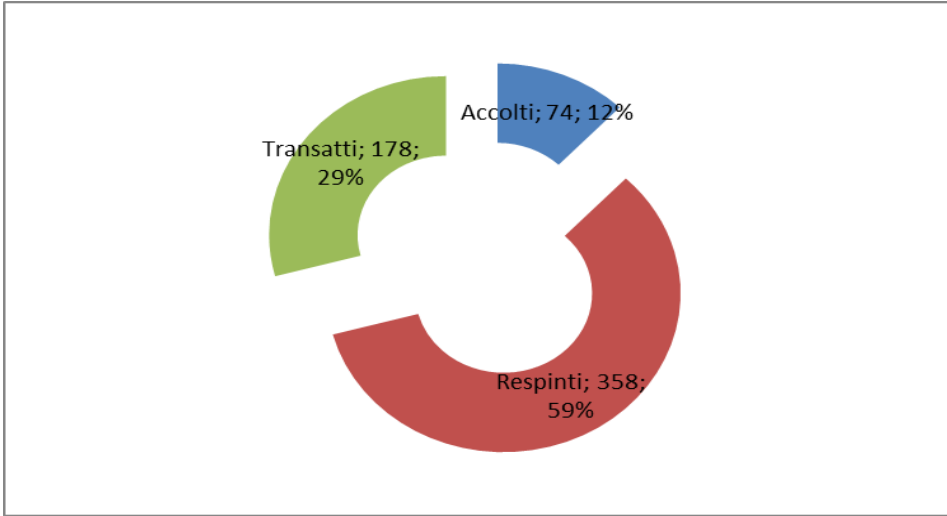
Tipologie di reclamanti



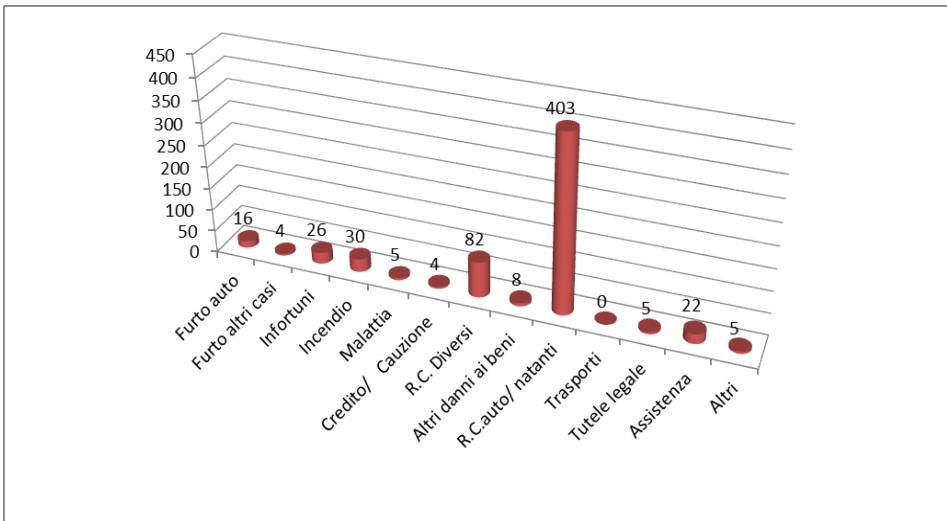
Area geografica di provenienza del reclamo



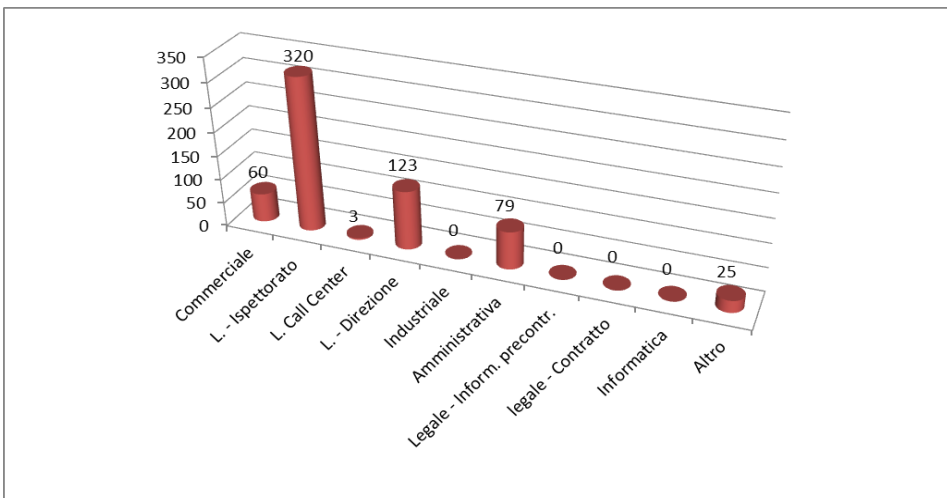
Esito della trattazione dei reclami



Prodotti impattati da reclamo



Aree aziendali interessate



Nel corso del 2016, **ITAS Vita Spa ha ricevuto 14 reclami.**

Le segnalazioni hanno interessato l'area amministrativa (8), l'area liquidativa (3), l'area commerciale (2) e l'area informatica (1).

Per quanto riguarda la tipologia di prodotti, 8 reclami hanno colpito l'area previdenziale, 5 i prodotti caso vita e 1 i prodotti caso morte.

Le segnalazioni sono pervenute da contraenti (7), assicurati (6) e beneficiari (1).

Inoltre, si evidenzia che 11 lamentele sono state presentate dai diretti interessati, 1 da un legale e 2 da soggetto qualificabile come "altro" ai sensi della normativa IVASS.

La maggior parte delle segnalazioni (11) sono pervenute dall'Italia settentrionale; 3 segnalazioni sono pervenute dall'Italia centrale.

2 reclami sono stati accolti, 1 transatto e 11 sono stati respinti.

3 reclami sono stati riaperti a seguito di ulteriori lamentele, uno dei quali è stato accolto.

A tutti i reclami è stato dato riscontro entro le tempistiche di legge.

Nel corso del 2016, **Assicuratrice Val Piave Spa ha ricevuto 11 reclami.**

Le segnalazioni hanno interessato l'area liquidativa (8), l'area commerciale (1), l'area amministrativa (1) e un'area qualificabile come "altra" ai sensi della normativa IVASS (1).

Per quanto riguarda la tipologia di prodotti, 9 reclami hanno colpito il prodotto R.C. Auto; 1 reclamo il prodotto Incendio e 1 reclamo il prodotto Assistenza.

5 reclami sono stati presentati dal diretto interessato, 4 da legali, 1 da un consulente e 1 da un soggetto qualificabile come "altro" ai sensi della normativa IVASS.

Per quanto concerne la tipologia di soggetti reclamanti, 5 reclami sono stati proposti da assicurati, 4 da danneggiati e 2 da altra tipologia di soggetto.

9 segnalazioni sono pervenute dall'Italia settentrionale e 2 dall'Italia meridionale.

2 reclami sono stati accolti e 3 transatti; tutte le altre doglianze sono state respinte.

2 reclami sono stati riaperti a seguito di ulteriori lamentele, nessuno dei quali è stato accolto.

A tutti i reclami è stato dato riscontro entro le tempistiche di legge.