

per te ci siamo noi



## Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami 2019

Ai sensi dell'art. 8, comma 5 *bis* del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008

Il presente documento, redatto secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, offre un'overview dei reclami ricevuti dalla Compagnia nel corso dell'esercizio 2019.

Bipiemme Vita considera reclamo ogni dichiarazione scritta di insoddisfazione nei confronti della Compagnia relativa a un contratto o a un servizio assicurativo.

Sono considerati reclami di pertinenza della Compagnia anche gli esposti riguardanti il comportamento di soggetti coinvolti nel ciclo operativo della Compagnia stessa (in particolare, le società incaricate della gestione dei sinistri).

Febbraio 2020

## Reclami 2019 BIPIEMME VITA

RICEVUTI

Nel corso del 2019 Bipiemme Vita ha ricevuto e catalogato nell'apposito archivio **62 reclami**.

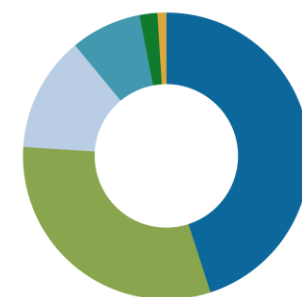
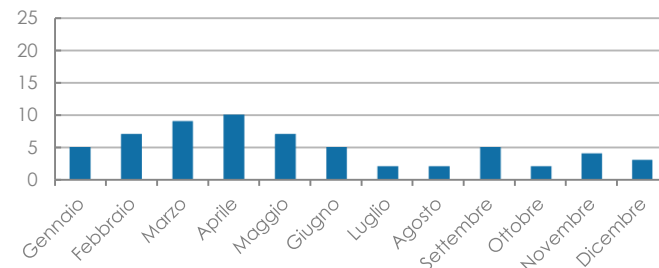
In 43 casi gli esposti sono stati presentati dai diretti interessati, in 18 casi da Studi Legali e in 1 caso da un consulente.

L'**incidenza %** dei reclami sul numero dei contratti in essere a fine anno (364.976) è pari allo 0,017%.

OGGETTO

Il 45% dei reclami ha interessato l'**area liquidativa**, che comprende tutte le lamentele riguardanti la condotta dei periti e dei liquidatori, le tempistiche, le disfunzioni e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

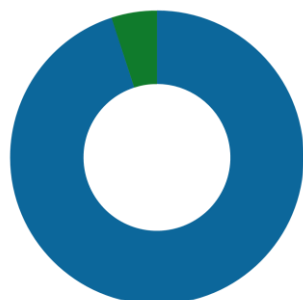
Seppur le tipologie di reclami risultino piuttosto eterogenee, le casistiche di **contestazione prevalenti** riguardano la fase liquidativa ed in particolare il riconoscimento delle prestazioni o la relativa quantificazione.



■ Area Liquidativa    ■ Area Commerciale  
 ■ Area Amministrativa    ■ Area Legale  
 ■ Area Informatica    ■ Area Industriale

ESITI

■ Respinti    ■ Accolti



Dei 62 reclami trattabili ricevuti nel corso del 2019, **59 sono stati respinti** mentre in **3 casi** si sono riscontrati i presupposti per **accogliere** le richieste dei reclamanti.

Il **tempo medio di evasione** dei reclami è stato di circa **20 giorni**, ben al di sotto del termine massimo di 45 giorni stabiliti dalle disposizioni dell'Istituto di Vigilanza.

