



Dialogo Assicurazioni S.p.A.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

anno 2015

IL RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, prevede che venga pubblicato annualmente sul sito internet delle Compagnie un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

I RECLAMI RICEVUTI DA DIALOGO ASSICURAZIONI¹ NELL'ANNO 2015

I reclami sono gestiti dalla Funzione *Reclami e Assistenza Specialistica Clienti* che analizza ogni richiesta in sinergia con le varie Aree Aziendali chiamate a collaborare per identificare e risolvere i possibili disservizi, con caratteristiche di imparzialità e terzietà.

Reclami ricevuti

- accolti	130
- transatti	20
- respinti	50
- in fase istruttoria (al 31 dicembre 2015)	20
Totale reclami	220

Reclami per area geografica

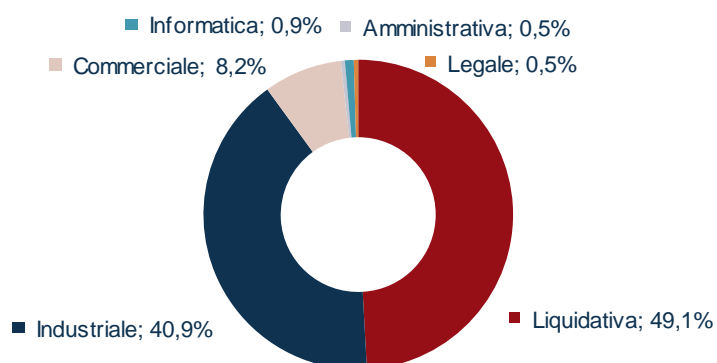
		incidenza %
Nord	147	67
Centro	47	21
Sud	16	7
Isole	10	5
Altro	-	-
Totale	220	100

Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31 Dicembre 2015:
0,207%.

Reclami per tipologia di prodotto

	incidenza %	
R.C. Auto e Natanti	215	98
Furto Auto	3	2
Tutela Legale	1	-
Credito - Cauzioni	1	-
Furto Altri casi	-	-
Infortuni	-	-
Incendio	-	-
Malattia	-	-
R.C. Diversi	-	-
Altri Danni ai Beni	-	-
Trasporti	-	-
Assistenza	-	-
Altri	-	-
Totale reclami Danni	220	100

Reclami per area aziendale



¹ A fare data dal 31/12/2015, in conseguenza del provvedimento Ivass n. 0194418 del 24 novembre 2015, ha assunto efficacia la cessione di azienda assicurativa di Dialogo Assicurazioni S.p.A. in Linear Assicurazioni S.p.A.

Reclami per tipologia di proponente

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
Diretto interessato	167	76
Legale	28	13
Consulente	25	11
Altro	-	-
Associaz. Consumatori	-	-
Totale	220	100

Reclami per tipologia di reclamante

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
Assicurato	176	80
Danneggiato	35	16
Beneficiario	8	4
Contraente	1	-
Altro	-	-
Associaz. Consumatori	-	-
Totale	220	100