

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - RENDICONTO ESERCIZIO 2021

Aviva S.p.A. - Aviva Life S.p.A. - Aviva Life & Pensions Ireland dac

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e s.m.i. che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito. Il Provvedimento IVASS n. 97 del 04 agosto 2020 ha disposto altresì che debbano essere registrati dalla Compagnia nell'apposito archivio anche i reclami ricevuti dagli intermediari, i cui dati dovranno essere riportati nei prospetti statistici e, conseguentemente, nel rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Reclami ricevuti nell'anno 2021

Nel corso dell'esercizio 2021 le compagnie Aviva S.p.A., Aviva Life S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 226 reclami trattabili e 18 non trattabili.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2021 da Aviva S.p.A. Aviva Life S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac e le relative incidenze in termini percentuali.

Compagnia	Totale 2021	Incidenza percentuale
Aviva S.p.A.	146	64,60%
Aviva Life S.p.A.	78	34,51%
Aviva Life & Pensions Ireland dac	2	0,89%
Totale complessivo	226	100%

Tipologia dei reclami ricevuti

Nel corso dell'esercizio 2021 le compagnie Aviva S.p.A., Aviva Life S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 35 reclami rientranti nell'area liquidativa, n. 101 reclami rientranti nell'area amministrativa, n. 79 reclami rientranti nell'area commerciale, n. 8 reclami rientranti nell'area informatica, n. 3 reclami rientranti in un'area residuale.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2021 distinti per Area per ciascuna Compagnia: Aviva S.p.A.; Aviva Life S.p.A.; Aviva Life & Pensions Ireland dac. e le relative incidenze in termini percentuali.

AVIVA SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	23	15,75%
Amministrativa	67	45,89%
Commerciale	47	32,19%
Informatica	6	4,11%
Altro	3	2,06%
Totale complessivo	146	100%

AVIVA LIFE SPA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Liquidativa	12	15,38%
Amministrativa	32	41,03%
Commerciale	32	41,03%
Informatica	2	2,56%
Totale	78	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Amministrativa	2	100%
Totale	2	100%

Esito dei reclami

Nel corso dell'esercizio 2021 le compagnie Aviva S.p.A., Aviva Life S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac hanno ricevuto complessivamente n. 54 reclami accettati, n. 156 reclami respinti, n. 4 reclami transatti mentre i reclami che risultano in fase istruttoria al 31/12/2021 sono 12.

Di seguito si riporta un prospetto dei reclami ricevuti nel 2021 distinti per esito per ciascuna Compagnia: Aviva S.p.A.; Aviva Life S.p.A.; Aviva Life & Pensions Ireland dac e le relative incidenze in termini percentuali

AVIVA SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	34	23,29%
Respinti	102	69,86%
Transatti	3	2,06%
In fase di istruttoria al 31/12/2021	7	4,79%
Totale complessivo	146	100%

AVIVA LIFE SPA

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	20	25,64%
Respinti	52	66,67%
Transatti	1	1,28%
In fase di istruttoria al 31/12/2021	5	6,41%
Totale complessivo	78	100%

AVIVA LIFE & PENSIONS IRELAND DAC

Esito	N. Reclami	Incidenza percentuale
Accolti	0	0,00%
Respinti	2	100%
Transatti	0	0,00%
In fase di istruttoria al 31/12/2021	0	0,00%
Totale complessivo	2	100%

Incidenza percentuale dei reclami

Nel complesso, per l'anno 2021, l'incidenza percentuale dei reclami ricevuti nel 2021 da Aviva S.p.A., Aviva Life S.p.A. e Aviva Life & Pensions Ireland dac sul numero dei contratti in essere è pari allo 0,04%.

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere per ciascuna Compagnia:

Aviva S.p.A.	Aviva Life S.p.A.	Aviva Life % Pensions Ireland dac
0,05%	0,03%	0,15%

Reclami gestiti dagli Intermediari

Nel corso dell'esercizio 2021 i reclami gestiti dagli intermediari sono stati 55, di cui n. 25 accettati n. 26 respinti e n. 4 in fase istruttoria al 31/12/2021. Dei 55 reclami di cui sopra, 35 sono stati gestiti da Unicredit S.p.A., 8 da Fincobank S.p.A., n. 7 da Che Banca S.p.A., n. 3 da Banca Popolare di Bari S.p.A., 1 da Banco BPM S.p.A. e 1 da Consultinvest Investimenti SIM S.p.A..