

Attività di gestione dei reclami – Rendiconto anno 2017

Nel 2017, al netto dei riaperti, i reclami ricevuti da Nobis Compagnia di Assicurazioni **sono stati 233**.

Nella tabella seguente sono riepilogate le **Aree Aziendali destinatarie dei reclami** pervenuti, così come identificate dall'IVASS:

AREA AZIENDALE	nr.	%
Commerciale	13	5,58%
Liquidativa	204	87,55%
Industriale	0	0,00%
Amministrativa	6	2,58%
Legale	1	0,43%
Informatica	0	0,00%
Altro	8	3,43%
Totale	233	100%

Di seguito i reclami sono classificati per la **tipologia del soggetto che reclama**:

SOGGETTI RECLAMANTI	nr.	nr.
Contraente	9	3,86%
Assicurato	189	81,12%
Danneggiato	18	7,73%
Beneficiario	7	3,00%
Associazione consumatori	0	0,00%
Altro	10	4,29%
Totale	233	100%

Infine possiamo distinguere i reclami ricevuti secondo l'**esito** degli stessi:

Esiti dei reclami	numero	numero
Accolti	69	29,61%
Transatti	11	4,72%
Respinti	153	65,67%
Totale	233	100%

Per concludere possiamo evidenziare che dei 233 reclami nuovi pervenuti:

- **il 34,3% è stato accolto o transatto**
- **il 65,7% è stato respinto**

Il tempo medio di evasione è stato di **14,8 giorni**

Un reclamo è stato devoluto all'Autorità Giudiziaria.