

**Reclami ricevuti da Vittoria Assicurazioni S.p.A. nell'esercizio 2019 - Dati evoluti al 18.02.2020**

Totale reclami ricevuti	3.008
Non trattabile	25
Trattabile	2.983

Area Aziendale	Esito			Totale
	Accettato	Transatto	Respinto	
Liquidativa	102	69	1.802	1.973
Amministrativa	108	109	392	609
Commerciale	54	39	244	337
Industriale	3	3	25	31
Legale			2	2
Informatica	6	1	21	28
Altro		1	2	3
<b>Totale</b>	<b>273</b>	<b>222</b>	<b>2.488</b>	<b>2.983</b>

Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere	0,075
---	-------

**Classificazione dei reclami per Area Aziendale**

Liquidativa	reclami aventi ad oggetto la condotta dei liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni o vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.
Amministrativa	reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.
Commerciale	reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
Industriale	reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.
Legale	reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.
Informatica	reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.
Altro	reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.

**Esito del reclamo**

Accettato	l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni o il punto di vista.
Transatto	l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste.
Respinto	l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste.