

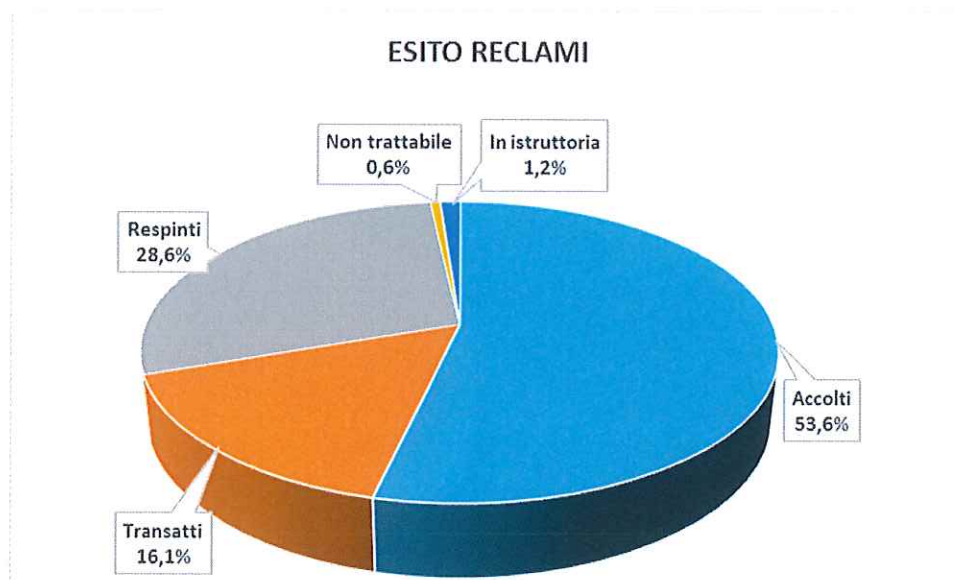
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2016

Conformemente a quanto previsto dall'art. 5 bis del Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008, "Regolamento concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap di cui all'art. 7 del decreto legislativo 7 settembre 2015, n. 209 – Codice della assicurazioni private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. Modificato ed integrato dal provvedimento Ivass del 24 marzo 2015 n.30 e dal Provvedimento Ivass n. 46 del 3 maggio 2016", Donau Versicherung AG Vienna Insurance Group, Rappresentanza Generale per l'Italia, pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2016.

Donau presta una costante attenzione alle lamentele ricevute, in quanto, la efficace gestione dei reclami, costituisce anche un'importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulle quali intervenire al fine di migliorare il servizio offerto ai suoi assicurati e danneggiati.

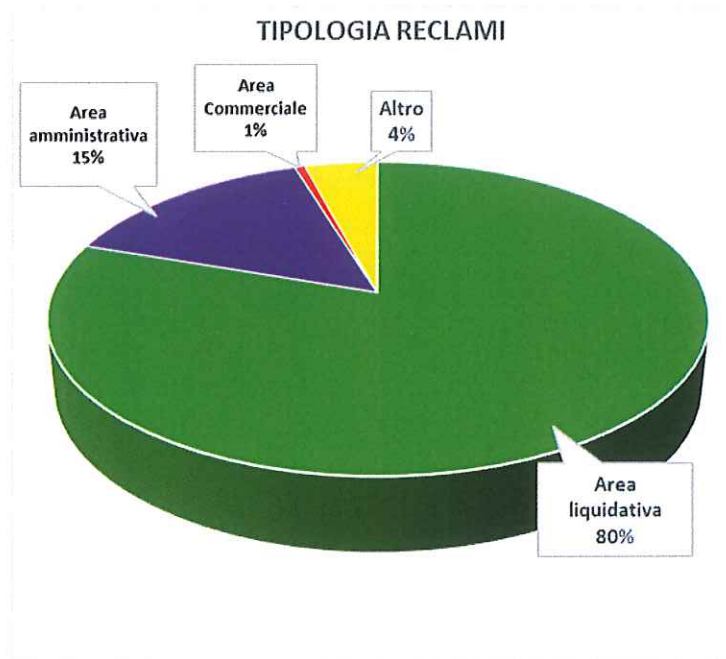
Nel corso del 2016 sono pervenuti in totale 168 reclami. Di seguito si riporta l'esito dei reclami.

Esito	N. reclami	% sul totale
Accolti	90	53,6%
Transatti	27	16,1%
Respinti	48	28,6%
Non trattabile	1	0,6%
In istruttoria	2	1,2%
Totale	168	100,0%



Le tipologie dei reclami sono da ricondurre a due macro aree:

Area	N. reclami 168	% sul totale
Area liquidativa	n. 134	80%
Area amministrativa	n. 25	15%
Area commerciale	n. 1	1%
Altro	n. 7	4%



Tutti i reclami presentanti hanno avuto replica formale da parte della Rappresentanza. I riscontri, ad eccezione dei reclami ancora in istruttoria alla data del 31.12.2016, sono stati trasmessi in un tempo medio di 18 giorni rispetto ai 45 giorni concessi dalla normativa.

