

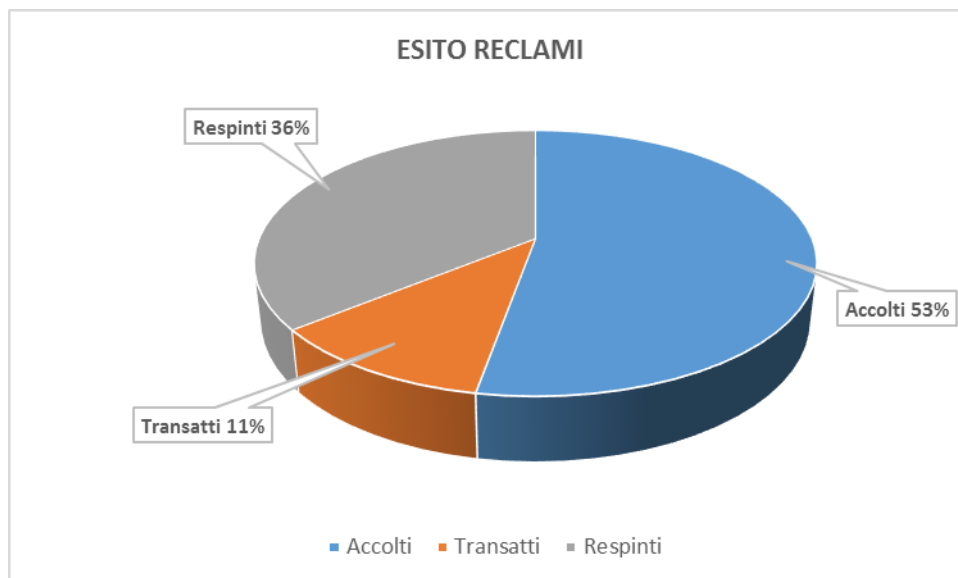
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2017

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. 2009 – Codice della assicurazioni private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e dagli intermediari di assicurazione", 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 2017.

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.

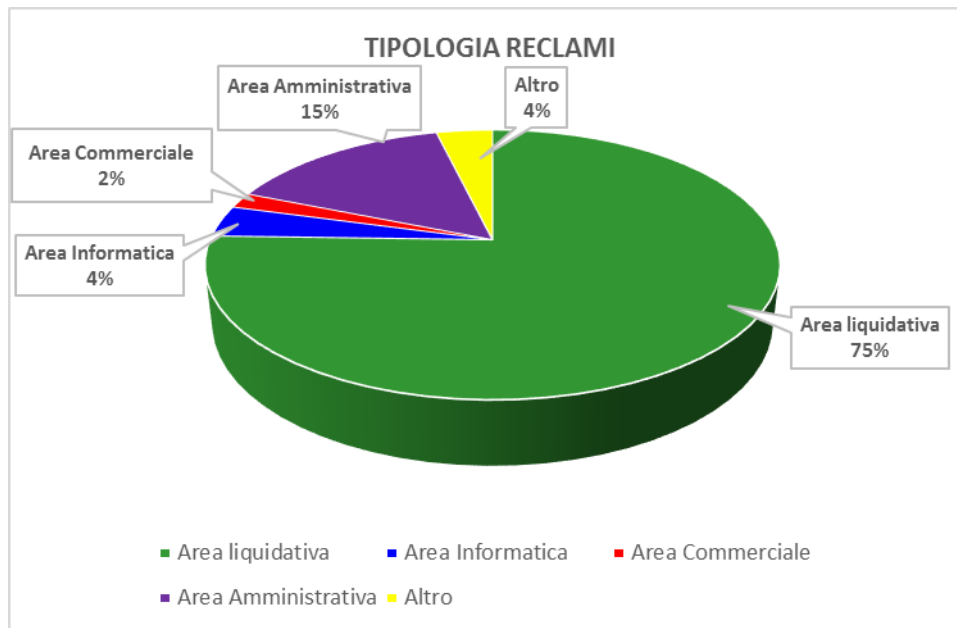
Nel corso del 2017 sono pervenuti in totale 53 reclami. Di seguito si riporta l'esito dei reclami.

Esito	N. reclami	% sul totale
Accolti	28	53%
Transatti	6	11%
Respinti	19	36%
Totale	53	100%



Le tipologie dei reclami sono da ricondurre alle seguenti macro aree:

Area	N. reclami 53	% sul totale
Area Liquidativa	40	75%
Area Amministrativa	8	15%
Area Informatica	2	4%
Area Commerciale	1	2%
Altro	2	4%



Tutti i reclami presentanti hanno avuto replica formale da parte della Rappresentanza. I riscontri sono stati trasmessi in un tempo medio di 16 giorni rispetto ai 45 giorni concessi dalla normativa.