

Allegato n. 1

RECLAMI**Informazioni da tracciare per ciascun reclamo****ANAGRAFICA RECLAMO**

1	Codice Reclamo	Indicare un codice numerico che consenta l'identificazione univoca e progressiva del reclamo su base annua così composto: la prima parte (nnnnn) dedicata alla numerazione progressiva del reclamo; la seconda parte (xx) dedicata alla numerazione di eventuali ulteriori lamentele relative allo stesso reclamo. La rappresentazione del codice, pertanto è: "nnnnn.xx/aaaa".
2	Codice trattabilità reclamo	Indicare un codice alfanumerico che consenta di identificare in modo univoco il reclamo "Trattabile" (T) o il reclamo "Non trattabile" (NT)
3	Data ricevimento	Indicare la data di ricezione del reclamo rilevabile dal timbro di arrivo apposto sul documento cartaceo; utilizzare la seguente rappresentazione "gg/mm/aaaa"
4	Tipologia di prodotto	Indicare il prodotto oggetto del reclamo secondo la classificazione indicata nella tabella "Tipologia di prodotto". In caso di reclami riguardanti più prodotti la classificazione va effettuata secondo il criterio della prevalenza
5	Area aziendale	Indicare l'area aziendale interessata dal reclamo secondo la classificazione indicata nella tabella "Area Aziendale". In caso di reclami riguardanti più Aree la classificazione va effettuata secondo il criterio della prevalenza

ANAGRAFICA PROPONENTE

1	Nome e Cognome/ Ragione sociale	
2	Indirizzo	
	Via/piazza	
	Num. Civico	
	CAP	
	Comune	
	Provincia	
	indirizzo e-mail	
3	Tipologia	Indicare la tipologia del proponente secondo la classificazione indicata nella tabella "Tipologia Proponente"
4	Area geografica	Indicare l'area geografica di provenienza secondo la classificazione indicata nella tabella "Area geografica di provenienza del reclamo"

ANAGRAFICA RECLAMANTE

1	Nome e Cognome/ Ragione sociale	
2	Indirizzo	
	Via/piazza	
	Num. Civico	
	CAP	
	Comune	
	Provincia	
	indirizzo e-mail	
3	Tipologia	Indicare la tipologia del reclamante secondo la classificazione indicata nella tabella "Tipologia Reclamante"

ESITO RECLAMO

1	Data Evazione	Indicare la data di riscontro del reclamo rilevabile dalla data di partenza del documento cartaceo inviato al reclamante; utilizzare la seguente rappresentazione "gg/mm/aaaa"
2	Esito	Indicare l'esito del reclamo secondo la seguente classificazione: "Accolto" - "Transatto" - "Respinto"
3	Eventuale intervento dell'Autorità giudiziaria	Indicare se la problematica oggetto di reclamo è stata devoluta all'Autorità giudiziaria specificando se ciò sia avvenuto in corso di trattazione del reclamo o a seguito di evasione
4	Valore economico	In caso di esito "Accolto" o "Transatto" indicare il valore economico della prestazione riservata o pagata; riportare il valore in euro. Qualora il valore economico non sia individuabile inserire il codice N.Q - non quantificabile
5	Tempo di evasione	Indicare il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione del reclamo

Allegato n. 1. a

Tabelle di classificazione

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Codice	
1	Comparto vita
1.a	Caso morte
1.b	Caso vita
1.c	Miste
1.d	Index linked
1.e	Unit linked
1.f	Multiramo
1.g	Capitalizzazione
1.h	Previdenziali
1.i	Altri
2	Comparto danni
2.a	Furto Auto
2.b	Furto altri casi
2.c	Infortuni
2.d	Incendio
2.e	Malattia
2.f	Credito/Cauzione
2.g	R.C. diversi
2.h	Altri danni ai beni
2.i	R.C. Auto/Natanti
2.l	Trasporti
2.m	Tutela legale
2.n	Assistenza
2.o	Altri

TIPOLOGIA PROPONENTE	
Codice	
1	Diretto interessato
2	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi
3	Legale
4	Consulente
5	Altro

TIPOLOGIA RECLAMANTE	
Codice	
1	Contraente
2	Assicurato
3	Danneggiato
4	Beneficiario
5	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi
6	Altro

AREA GEOGRAFICA DI PROVENIENZA DEL RECLAMO (*)	
Codice	
1	Nord: Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Veneto, Trentino, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna.
2	Centro: Toscana, Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo.
3	Sud: Campania, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria.
4	Isole: Sicilia, Sardegna

(*) si considera in relazione all'anagrafica del proponente

AREA AZIENDALE	
Codice	
1	Commerciale
1.a	Agente di assicurazione
1.b	Broker di assicurazione
1.c	Produttore diretto
1.d	Banche, intermediari finanziari, Sim, Poste Italiane S.p.a - Divisione servizi di Bancoposta
1.e	Call Center/ Vendita diretta
1.f	Altri addetti all'attività di intermediazione
2	Liquidativa
2.a	Ispettorato
2.b	Call Center
2.c	Direzione
3	Industriale
4	Amministrativa
5	Legale
5.a	Informativa precontrattuale
5.b	Contratto
6	Informatica
7	Altro

LEGENDA

reclami trattabili:	reclami che, pur avendo contenuto generico, presentano gli elementi essenziali per essere gestiti dall'impresa.	
reclami non trattabili:	reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'impresa e dunque archiviabili come senza seguito.	
Classificazione dei reclami per Aree aziendali:	commerciale:	reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
	liquidativa:	reclami aventi ad oggetto la condotta di 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.
	industriale:	reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.
	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.
	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 elencate.
esito del reclamo:	accolto	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.
proponente:	soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.	
reclamante:	soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.	

**Allegato n. 2
Tabella 1**

**Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto TRIMESTRALE
(dati cumulati al trimestre)**

Impresa **Trimestre** **Anno**

In valore assoluto

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	<input type="text"/>
	Non trattabili	<input type="text"/>
	Totale	<input type="text"/>
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti <input type="text"/>
		Transatti <input type="text"/>
		Respinti <input type="text"/>
	In istruttoria	<input type="text"/>
Tempo medio di evasione*		<input type="text"/>
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		<input type="text"/>
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		<input type="text"/>

*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

Dati sulla gestione aggiuntivi da riportare solo nel prospetto del IV trimestre e relativi all'intera annualità.

Valore economico dei reclami (in valore assoluto)	<input type="text"/>
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	<input type="text"/>
Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere (rapportare il numero dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate")	<input type="text"/>

Allegato n. 2
Tabella 2

Gestione dei reclami ramo r.c.auto/natanti - Prospetto TRIMESTRALE
(dati cumulati al trimestre)

Impresa		Trimestre		Anno	
----------------	--	------------------	--	-------------	--

In valore assoluto

Numero di reclami trattabili	Accolti	
	Evasi	
	Transatti	
	Respinti	
	In istruttoria	
	Totale	
Tempo medio di evasione*		

*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

Allegato n. 2
Tabella 3

**Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia proponente/reclamante e
Area geografica - Prospetto TRIMESTRALE**
(dati cumulati al trimestre)

Impresa Trimestre Anno

In valore assoluto

Tipologia proponente	Diretto interessato	<input type="text"/>
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	<input type="text"/>
	Legale	<input type="text"/>
	Consulente	<input type="text"/>
	Altro	<input type="text"/>
Tipologia reclamante	Contraente	<input type="text"/>
	Assicurato	<input type="text"/>
	Danneggiato	<input type="text"/>
	Beneficiario	<input type="text"/>
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	<input type="text"/>
	Altro	<input type="text"/>
Area geografica	Nord	<input type="text"/>
	Centro	<input type="text"/>
	Sud	<input type="text"/>
	Isole	<input type="text"/>

Allegato n. 2
Tabella 4

Classificazione dei reclami trattabili per comparto e area aziendale - Prospetto TRIMESTRALE
(dati cumulati al trimestre)

Impresa		Trimestre		Anno							
COMPARTO VITA											
TIPOLOGIA DI PRODOTTO											
	Caso morte	Caso vita	Miste	Index linked	Unit linked	Multiramo	Capitalizzazione	Previdenziali	Altri	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale										
	Liquidativa	Ispettorato									
		Call Center									
	Industriale	Direzione									
		Amministrativa									
	Legale	Inform. precontr.									
		Contratto									
	Informatica										
	Altro										
	TOTALE										

COMPARTO DANNI

TIPOLOGIA DI PRODOTTO															
	Furto auto	Furto altri casi	Infortunati	Incendio	Malattia	Credito/Cauzione	R.C. Diversi	Altri danni ai beni	R.C. auto/natanti	Trasporti	Tutele legali	Assistenza	Altri	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale														
	Liquidativa	Ispettorato													
		Call Center													
	Industriale	Direzione													
		Amministrativa													
	Legale	Inform. precontr.													
		Contratto													
	Informatica														
	Altro														
	TOTALE														

(*) "seguiti" dei reclami non sono rappresentati nel prospetto

Allegato n. 3

Gestione dei reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre*
(situazione al 31 marzo dell'anno successivo)

Impresa	<input type="text"/>
----------------	----------------------

Anno	<input type="text"/>
-------------	----------------------

In valore assoluto

Numero di reclami in istruttoria al 31 dicembre		Totale	<input type="text"/>
Numero di reclami in istruttoria	Evasi	Accolti	<input type="text"/>
		Transatti	<input type="text"/>
		Respinti	<input type="text"/>
	In esame		<input type="text"/>
Tempo medio di evasione**			<input type="text"/>
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele			<input type="text"/>
Numero di reclami riaperti accolti o transatti			<input type="text"/>

* trasmettere insieme i dati relativi al primo trimestre dell'annualità successiva.

**calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

08A03653