

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ
DI GESTIONE DEI RECLAMI
WAKAM S.A.**

ANNO 2020

Normativa di settore

Il 31.03.2021 è entrato in vigore il Provvedimento n. 97/2020 che ha modificato il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di Assicurazione.

Il Provvedimento n. 97/2020 ha esteso anche alle Compagnie Europee operanti in Italia in Libera Prestazione di Servizi l'obbligo di pubblicare annualmente sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito.

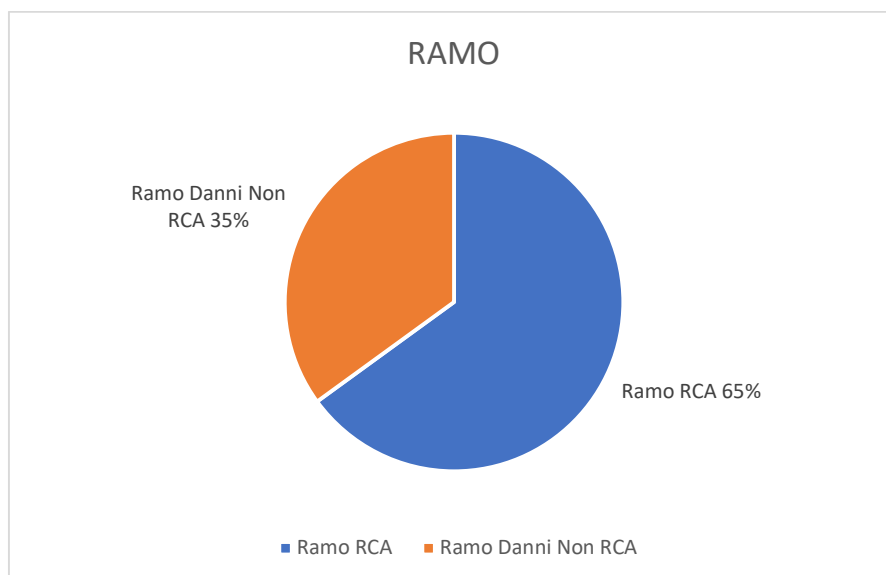
Gestione dei Reclami

La gestione dei reclami rappresenta un momento importante per la verifica della qualità dei servizi erogati alla comunità in generale e ai propri clienti in particolare, ma anche un momento essenziale per il mantenimento e la crescita delle relazioni con i Clienti e dei valori della Compagnia.

WAKAM S.A., nella gestione dei reclami, si attiene a principi di obiettività, proporzionalità, trasparenza e correttezza, tempestività e monitoraggio continuo.

Reclami Ricevuti nel 2020

Nel corso del 2020, WAKAM S.A. ha ricevuto n. 255 reclami trattabili e 10 reclami non trattabili. Dei 255 reclami trattabili ricevuti, 166 reclami hanno interessato il ramo RCA e 89 reclami hanno interessato il ramo Danni Non RC Auto.



Incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere

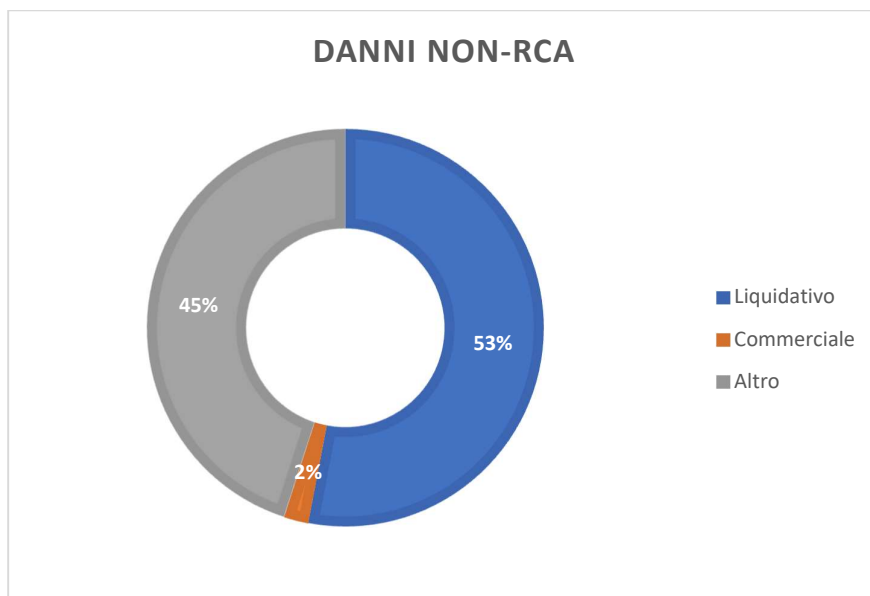
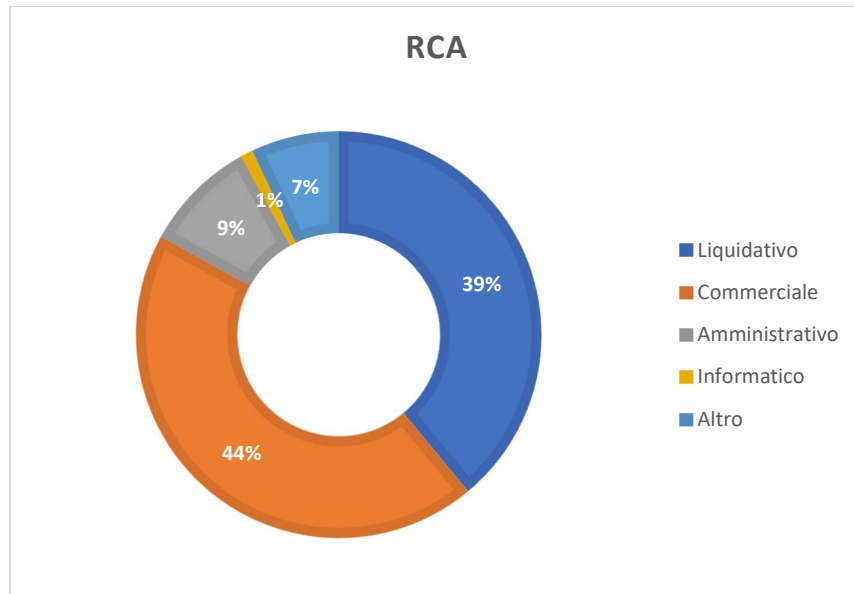
Nell'anno 2020, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere alla chiusura del semestre precedente (30/06/2020) è stata complessivamente pari allo **0,043%**.

Tempi medi di risposta

Nel 2020, il tempo medio di evasione dei reclami, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione e dividendo per il numero dei reclami stessi, è stato di 23 giorni.

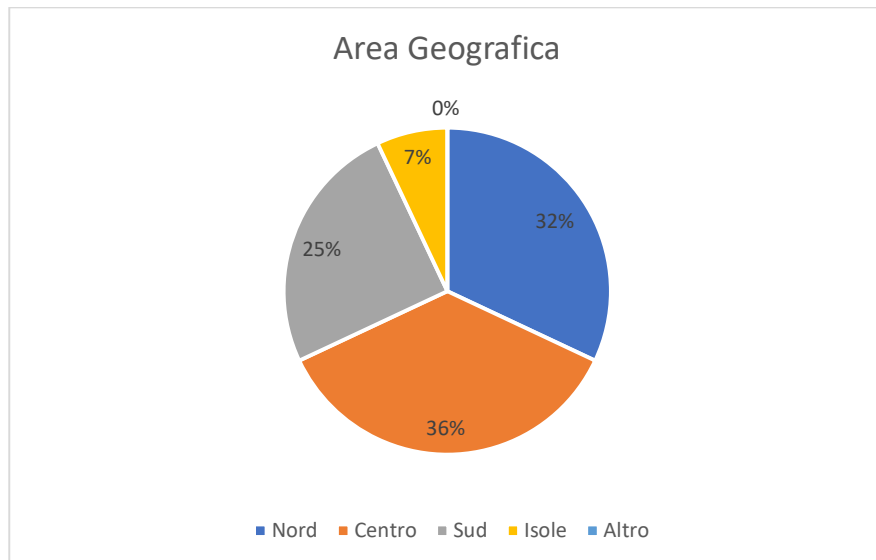
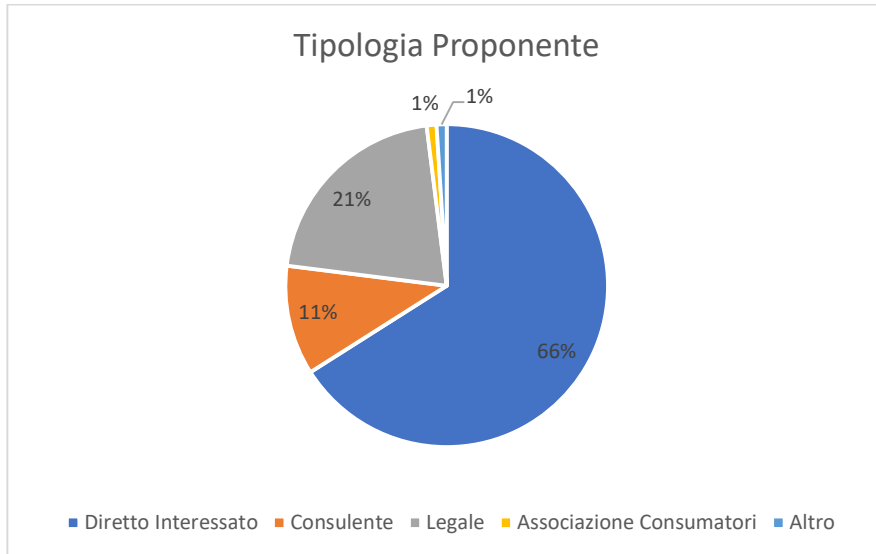
Reclami per Area Aziendale

Il seguente grafico riporta le incidenze percentuali dei reclami RCA e Non-RCA sui singoli Settori Aziendali interessati:



Reclami per tipologia Proponente e Area Geografica

Il seguente grafico riporta le incidenze percentuali dei reclami per Tipologia di Proponente e per Area Geografica:



Esito Reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 63, i respinti sono stati 112 e i transatti 66. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2020 erano 14. Il seguente grafico riporta l'incidenza percentuale degli esiti dei reclami pervenuti nel 2020.

