



## Rendicontazione Reclami 2021

Alla data del 31/12/2021 sono pervenuti complessivamente 134 reclami trattabili e 7 reclami non trattabili **corrispondenti allo 0,047% del totale** dei contratti attivi al 30/06/2021.

A seguito dell'entrata in vigore delle modifiche apportate dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 al Regolamento IVASS n. 24/2008, la presente rendicontazione comprende, a differenza del passato, anche i dati sui reclami gestiti dagli intermediari iscritti nella Sezione D del R.U.I.<sup>1</sup> (ossia, Credito Emiliano S.p.a., Avvera S.p.a. e Credemleasing S.p.a.) dal 31 marzo 2021.

Si riportano in forma tabellare i dati e le tipologie dei reclami pervenuti, nonché i relativi esiti.

**Tabella 1 – Tipologie dei reclami trattabili gestiti dalla Compagnia e dagli Intermediari<sup>2</sup>**

AREA AZIENDALE	TIPOLOGIA PRODOTTO					
	Infortuni	Incendio	Malattia	Altri danni ai beni	Altri	TOTALE
Commerciale	6	2		18	48	74
Liquidativa	1		11	4	13	29
Amministrativa				2	2	4
Legale			3	6	17	26
Informatica				1		1
Altro						
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>80</b>	<b>134</b>

**Tabella 2 – Esito dei reclami trattabili**

RECLAMI ANNO 2021	
Accolti	15
Accolti parzialmente	26
Respinti	87
Ancora in istruttoria al 31/12/2021	6
<b>TOTALE</b>	<b>134</b>

<sup>1</sup> Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi.

<sup>2</sup> Come indicato in precedenza, i dati relativi ai reclami gestiti dagli Intermediari **riguardano il periodo 31/03/2021 - 31/12/2021.**

**Credemassicurazioni S.p.A.**

Capitale interamente versato di euro 14.097.120 - REA 218847 presso la Camera di Commercio di Reggio Emilia - Registro delle Imprese di Reggio Emilia, Codice Fiscale e Partita IVA 01736230358 - Iscrizione all'Albo delle Imprese di Assicurazione n° 1.00131 - Sede Legale e Direzione: Via Luigi Sani, 3 - 42121 Reggio Emilia (Italia) - Tel: +39 0522 586050 - Fax: +39 0522 442041 - [www.credemassicurazioni.it](http://www.credemassicurazioni.it) - [info@credemassicurazioni.it](mailto:info@credemassicurazioni.it) - PEC: [info@pec.credemassicurazioni.it](mailto:info@pec.credemassicurazioni.it)

La Società ha adottato un Modello ai sensi del D.Lgs. 231/01, di cui Parte Generale e Codice Etico sono consultabili sul sito [www.credemassicurazioni.it](http://www.credemassicurazioni.it)