

## ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

(PROVVEDIMENTO IVASS N. 46 DEL 03/05/2016 RECANTE MODIFICHE AL REGOLAMENTO ISVAP N. 24 DEL 19/05/2008 CONCERNENTE LA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI ALL'ISVAP E LA GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE)

### Prospetto Statistico Reclami anno 2017

Ai sensi della disciplina sui reclami in materia di attività di intermediazione assicurativa, si riporta il **Prospetto Statistico** dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Massafra da parte della Clientela, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017, redatto in conformità all'Allegato 4 del Regolamento ISVAP n. 24/2008, come sotto rappresentato, non mancando tuttavia di precisare che nel corso del 2017 non sono pervenuti reclami.

<i>Allegato n. 4</i>		
<b>Tabella 1</b>		
<b>Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE</b>		
Intermediario	Anno	
BCC DI MASSAFRA	2017	
<i>In valore assoluto</i>		
<b>Numero di reclami ricevuti</b>	Trattabili	-
	Non trattabili	-
	Totale	-
<b>Numero di reclami trattabili</b>	Accolti	-
	<b>Evasi</b> Transatti	-
	Respinti	-
	<b>In istruttoria</b>	-
<b>Tempo medio di evasione*</b>	-	
<b>Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamenti</b>	-	
<b>Numero di reclami riaperti accolti o transatti</b>	-	
<i>* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.</i>		
<b>Valore economico dei reclami</b> (in valore assoluto)	-	
<b>Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria</b> (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	-	
<b>Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere</b> (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")	-	

Allegato n. 4

Tabella 2

**Gestione dei reclami ramo r.c.auto/natanti - Prospetto ANNUALE**

Intermediario	BCC DI MASSAFRA		Anno	2017
<i>In valore assoluto</i>				
<b>Numero di reclami trattabili</b>	<b>Evasi</b>	Accolti	-	
		Transatti	-	
		Respinti	-	
	<b>In istruttoria</b>		-	
	<b>Totale</b>		-	
<b>Tempo medio di evasione*</b>			-	

\*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. 4

Tabella 3

**Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia proponente/reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE**

Intermediario	BCC DI MASSAFRA		Anno	2017
<i>In valore assoluto</i>				
<b>Tipologia proponente</b>	Diretto interessato	-		
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	-		
	Legale	-		
	Consulente	-		
	Altro	-		
<b>Tipologia reclamante</b>	Contraente	-		
	Assicurato	-		
	Danneggiato	-		
	Beneficiario	-		
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	-		
	Altro	-		
<b>Area geografica</b>	Nord	-		
	Centro	-		
	Sud	-		
	Isole	-		
	Altro	-		

Massafra, 31 dicembre 2017

**Banca di Credito Cooperativo di  
MASSAFRA**