Rendiconto attività di gestione dei reclami
ANNO 2021

FEBBRAIO 2022

Le disposizioni del Regolamento n. 24 dell'IVASS così come modificato e integrato dal provvedimento IVASS del 24 marzo 2015 n. 30 prevedono che Le imprese pubblichino annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, 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.

La Società mira alla soddisfazione dell'Utenza (*clienti, anche potenziali, danneggiati, legali, associazioni di consumatori, beneficiari, ecc)* attraverso un servizio assicurativo personalizzato, fatto di assistenza e consulenza, costante e prossimo all'Utente. La Società si impegna a offrire, nelle varie fasi del rapporto, un servizio di elevata qualità.

In tale ambito il reclamo rappresenta uno dei più importanti segnali per la realizzazione di azioni volte al miglioramento costante della qualità dei servizi erogati, nonché uno strumento per instaurare un dialogo fiduciario e proficuo con gli Utenti.

I reclami ricevuti dalla società vengono gestiti da un'unica struttura accentrata e collocata all'interno della Direzione Reclami e Privacy al fine di garantirne l'imparzialità di giudizio così come previsto dalla normativa di riferimento. Tale struttura gestisce i reclami supportata, come previsto dal processo, dalle competenti strutture aziendali il cui comportamento è oggetto di reclamo, prevedendo e monitorando altresì le tempistiche di evasione nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa (45 giorni).

Di seguito, si riporta il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento.

Esiti dei Reclami	Numero	%
Accolti	11	22,4%
Respinti	29	59,2%
Transatti	2	4,1%
In istruttoria	7	14,3%
Totale	**49**	**100,0%**

Tempo medio di evasione (giorni)	21

Tipologia di soggetto reclamante*	Numero	%
Contraente	5	10,2%
Assicurato	21	42,9%
Danneggiato	0	0,0%
Beneficiario	11	22,4%
Ass. Consumatori - soggetti portatori di interessi collettivi	0	0,0%
Altro	12	24,5%
Totale	**49**	**100,0%**

* Soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo

Tipologia di Reclamo sulla base di aree come da classificazione IVASS*	Numero	%
Amministrativa	12	24,5%
Commerciale	0	0,0%
Industriale	0	0,0%
Informatica	1	2,0%
Legale	0	0,0%
Liquidativa	24	49,0%
Altro	12	24,5%
Totale	**49**	**100,0%**

* Regolamento n. 24 - Allegato 1 - Legenda Aree Aziendali

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.

Commerciale:
Reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.

Industriale:
Reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

Informatica:
Reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

Legale:
Reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

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.

Altro:
Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.