

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2021

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2021	
3.1	Reclami ricevuti trattabili	3
3.2	Esito Reclami	4
3.3	Reclami per Area Geografica	4
3.4	Reclami per tipologia di prodotto	4

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, prevede che venga pubblicato annualmente sul sito internet delle Compagnie un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

2. L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI

Obiettivo principale di UnipolSai Assicurazioni e fattore chiave nell'ambito della politica del Gruppo Unipol, è quello di dedicare al Cliente la massima attenzione, riconoscendolo come parte costitutiva di una relazione stabile basata sulla dignità e sull'ascolto responsabile. Questo aspetto è parte integrante di ogni processo che ha per fondamento la qualità del servizio.

Questa è anche la principale missione del nostro Servizio Clienti che dedica ascolto a chiunque desideri ricevere informazioni su prodotti e servizi o voglia presentare un reclamo.

In particolare i reclami sono gestiti dalla Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai Assicurazioni che analizza ogni richiesta in sinergia con le varie Aree Aziendali chiamate a collaborare per identificare e risolvere gli eventuali disservizi.

Qualunque manifestazione di insoddisfazione viene da noi tenuta in massimo conto e vissuta come un'opportunità per migliorare il servizio reso in linea con la centralità della persona che è elemento fondante l'impianto valoriale del Gruppo Unipol.

L'attività di gestione dei reclami è quindi considerata come momento determinante di contatto diretto con la propria clientela e basata su principi di trasparenza, correttezza ed imparzialità.

Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI, a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato recentemente dal Provv. IVASS n. 97/2020, in vigore dal 1° aprile 2021.

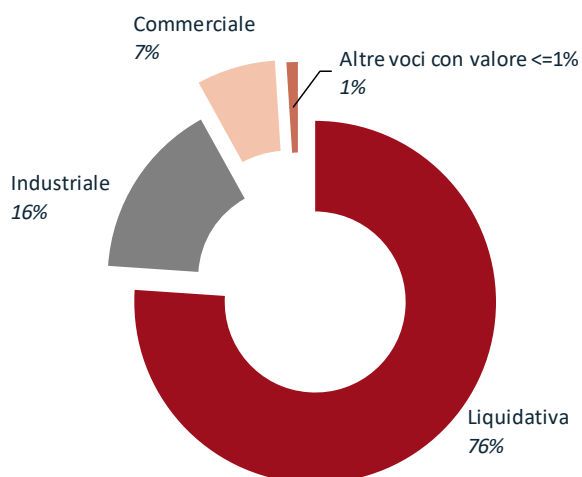
3. RECLAMI DELL'ANNO 2021

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

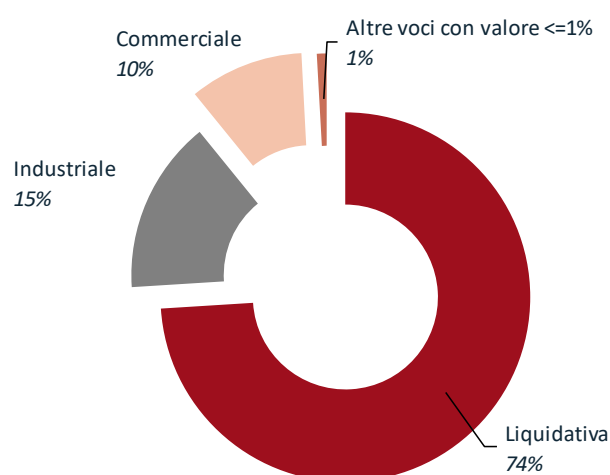
	N.	%
Danni Auto	7.597	61
Danni Non-Auto	4.342	35
Vita	546	4
Totale	12.485	100

Segue il dettaglio dei **12.485** reclami suddivisi per Area Aziendale:

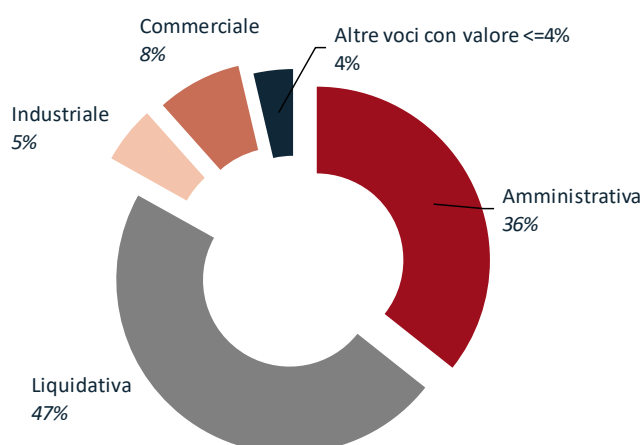
COMPARTO DANNI AUTO



COMPARTO DANNI NON-AUTO



COMPARTO VITA



Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2021 sui contratti è pari allo 0,03%.

3.2 Esito Reclami

	N.	%
accolti	4.603	37
transatti	1.457	12
respinti	5.749	46
in attesa di definizione (al 31 dicembre 2021)	676	5
Totale	12.485	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	N.	%
Nord	4.078	32
Sud	3.656	29
Centro	3.585	29
Isole	1.088	9
Altro	78	1
Totale	12.485	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	N.	%
R.C. Auto e Natanti	7.597	65
R.C. Diversi	1.084	9
Infortuni	649	5
Altri	610	5
Altri danni ai Beni	603	5
Assistenza	397	3
Incendio	301	3
Malattia	259	2
Furto Auto	251	2
Furto Altri Casi	121	1
Tutela Legale	34	-
Cauzioni/Credito	28	-
Trasporti	5	-
Totale Danni	11.939	100
Miste	201	37
Previdenziali	103	19
Capitalizzazione	88	16
Caso Morte	81	15
Caso Vita	55	10
Unit Link	6	1
Index Linked	5	1
Altri	5	1
Multiramo	2	-
Totale Vita	546	100
Totale	12.485	



UnipolSai Assicurazioni S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it