

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2019

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2019	
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	5

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.

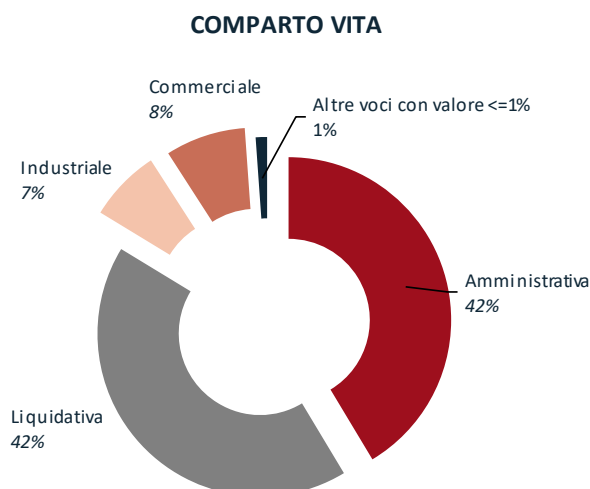
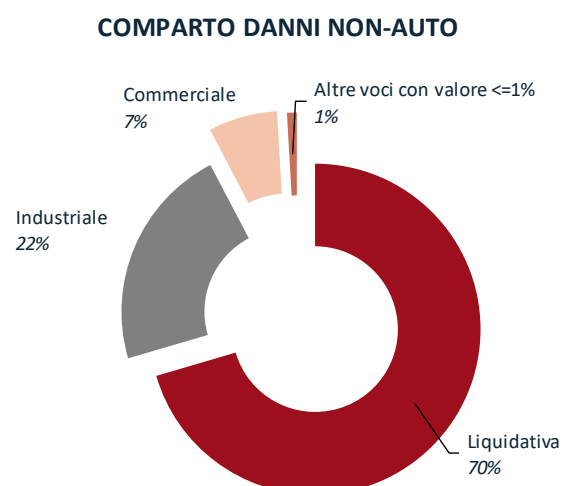
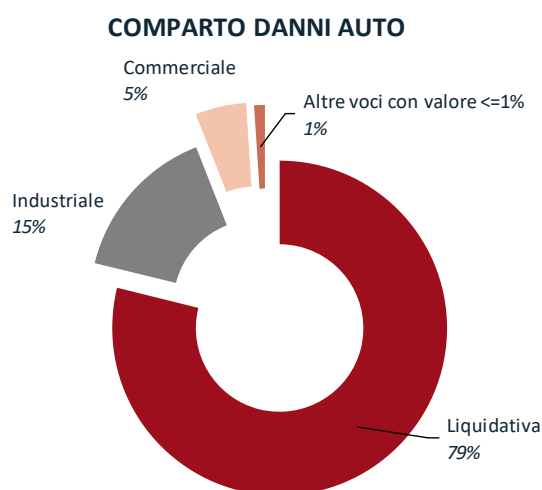
L'attività di gestione dei reclami è quindi considerata come momento determinante di contatto diretto con la propria clientela e basata su principi di trasparenza, correttezza ed imparzialità.

3. RECLAMI DELL'ANNO 2019

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

		<i>incidenza</i>
		<i>%</i>
Danni Auto	8.613	64
Danni Non-Auto	4.232	32
Vita	605	4
Totale	13.450	100

Segue il dettaglio dei **13.450** reclami suddivisi per Area Aziendale:



Nel complesso, per l'anno 2019, l'incidenza percentuale dei reclami su 10.000 contratti in essere al 30/06/2019 è pari allo 0,0401%.

3.2 Esito Reclami

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
accolti	3.889	29
transatti	2.369	17
respinti	6.554	49
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2019)	638	5
Totale	13.450	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Sud	4.255	32
Nord	4.053	30
Centro	3.860	29
Isole	1.255	9
Altro	27	-
Totale	13.450	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
R.C. Auto e Natanti	8.613	67
R.C. Diversi	1.101	9
Infortuni	730	6
Altri danni ai Beni	563	4
Altri	558	4
Furto Auto	272	2
Incendio	265	2
Malattia	246	2
Assistenza	233	2
Furto Altri Casi	111	1
Cauzioni/Credito	92	1
Tutela Legale	49	-
Trasporti	12	-
Totale comparto Danni	12.845	100
Miste	233	39
Previdenziali	139	23
Caso Morte	99	16
Caso Vita	96	16
Capitalizzazione	23	4
Unit Link	10	2
Index Linked	3	-
Multiramo	1	-
Altri	1	-
Totale comparto Vita	605	100
Totale complessivo	13.450	



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

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it