

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2017

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2017	
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.

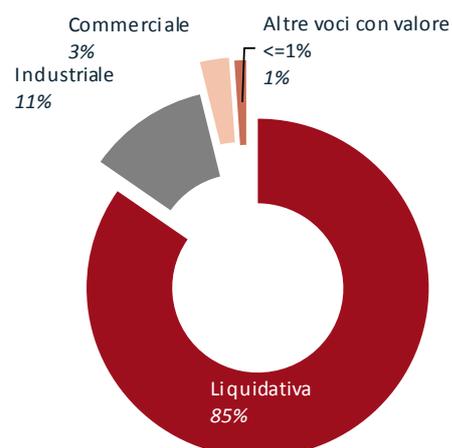
3. RECLAMI DELL'ANNO 2017

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

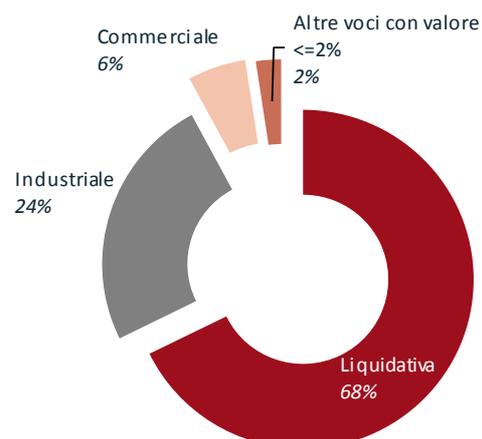
	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
Danni Auto	9.391	66
Danni Non-Auto	3.912	27
Vita	926	7
Totale	14.229	100

Di seguito il dettaglio della tabella di cui sopra per Area Aziendale

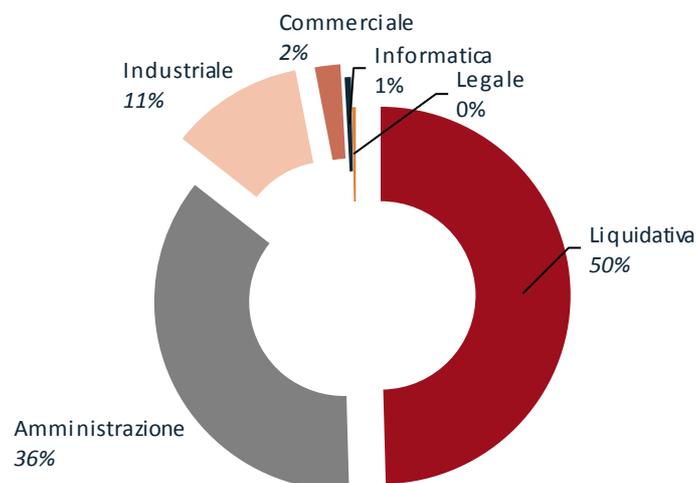
COMPARTO DANNI AUTO



COMPARTO DANNI NON-AUTO



COMPARTO VITA



3.2 Esito Reclami

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
accolti	4.927	35
transatti	2.211	16
respinti	6.448	44
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2017)	643	5
Totale	14.229	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Sud	4.649	33
Centro	4.100	29
Nord	4.039	28
Isole	1.414	10
Altro	27	-
Totale	14.229	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
R.C. Auto e Natanti	9.391	71
R.C. Diversi	1.172	9
Infortuni	792	6
Altri danni ai Beni	509	4
Altri	272	2
Malattia	263	2
Incendio	245	2
Cauzioni/Credito	184	1
Furto Auto	159	1
Furto Altri Casi	140	1
Assistenza	117	1
Tutela Legale	53	-
Trasporti	6	-
Totale comparto Danni	13.303	100
Miste	405	44
Previdenziali	197	21
Caso Morte	124	13
Caso Vita	114	12
Capitalizzazione	56	6
Unit Link	17	3
Index Linked	9	1
Altri	2	-
Multiramo	2	-
Totale comparto Vita	926	100
Totale complessivo	14.229	



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

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it