

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2016

INDICE

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

2. L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI

3. RECLAMI DELL'ANNO 2016

3.1	Reclami ricevuti trattabili	2
3.2	Esito Reclami	3
3.3	Reclami per Area Geografica	3
3.4	Incidenza Reclami	3
3.5	Reclami per tipologia di prodotto	4
3.6	Reclami per area aziendale	4

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, 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 2016

3.1 Reclami ricevuti trattabili

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Danni Auto	10.213	64
Danni Non-Auto	4.545	28
Vita	1.225	8
<i>Totale</i>	<i>15.983</i>	<i>100</i>

3.2 Esito Reclami

accolti	6.715
transatti	1.805
respinti	6.451
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2016)	1.012
Totale	15.983

3.3 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Sud	5.338	34
Nord	4.552	28
Centro	4.361	27
Isole	1.703	11
Altro	29	-
Totale	15.983	100

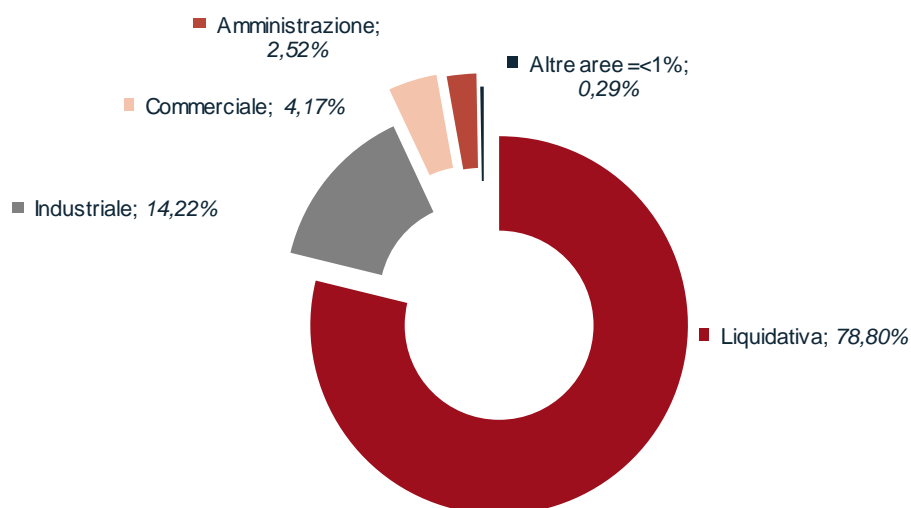
3.4 Incidenza Reclami

L'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31 Dicembre 2016 è dello *0,0493%*.

3.5 Reclami per tipologia di prodotto

		<i>incidenza</i> <i>%</i>
R.C. Auto e Natanti	10.213	69
R.C. Diversi	1.389	9
Infortuni	897	6
Incendio	414	3
Altri	377	3
Altri danni ai Beni	342	2
Furto Auto	277	2
Cauzioni/Credito	262	2
Malattia	250	2
Furto Altri Casi	141	1
Assistenza	117	1
Tutela Legale	69	-
Trasporti	10	-
Totale comparto Danni	14.758	100
Miste	570	47
Previdenziali	268	22
Caso Vita	145	12
Caso Morte	125	10
Capitalizzazione	69	6
Unit Linked	32	2
Index Linked	12	1
Altri	2	-
Multiramo	2	-
Totale comparto Vita	1.225	100
Totale complessivo	15.983	

3.6 Reclami per area aziendale





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

www.unipolsai.com
www.unipolsai.it