

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2022

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2022	
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 (dal 1° Febbraio 2023 "Customer Advocacy") 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.

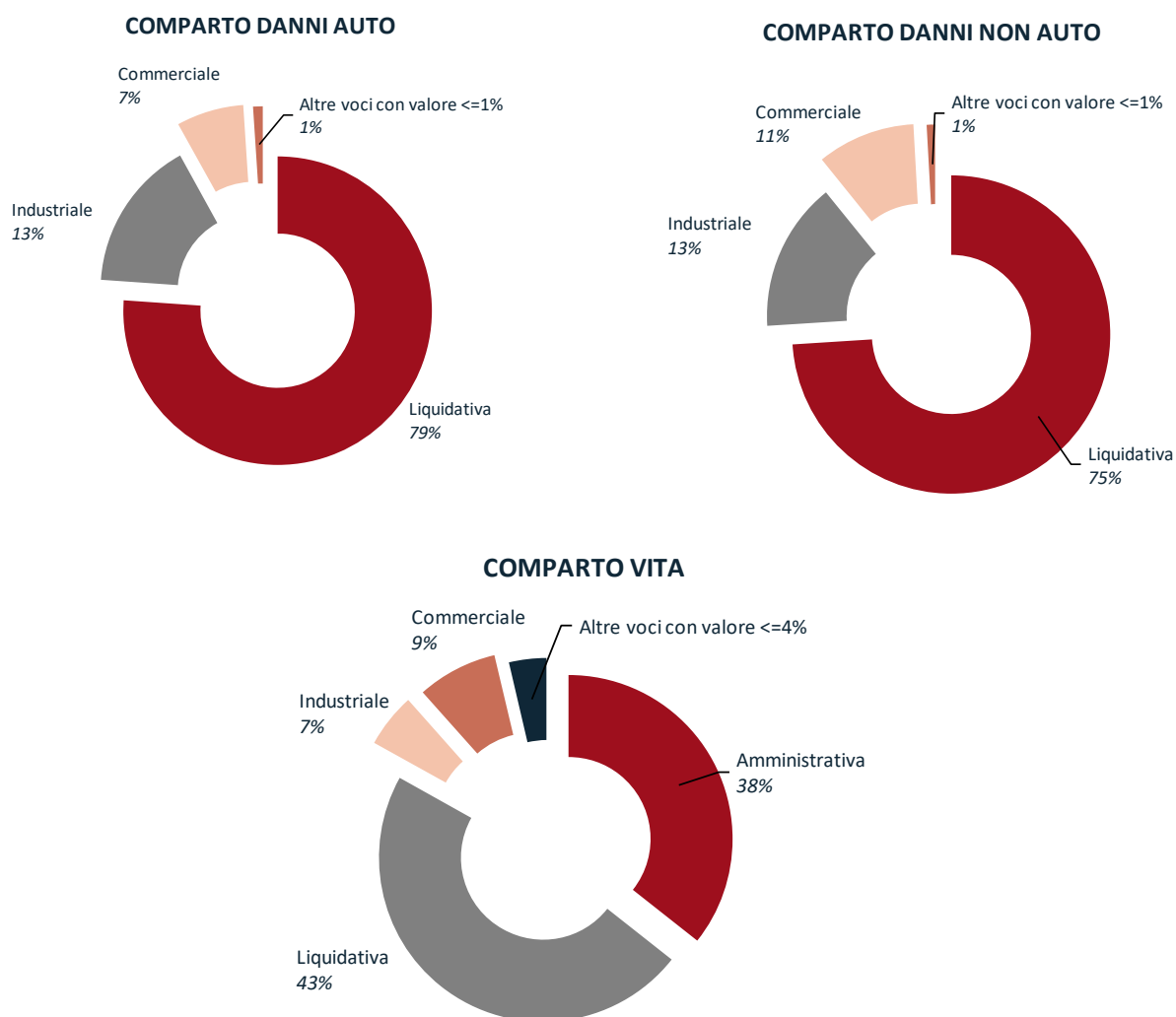
Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI, a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato recentemente dal Provv. IVASS n. 97/2020,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

3. RECLAMI DELL'ANNO 2022

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

	N.	%
Danni Auto	7.259	60
Danni Non-Auto	4.551	37
Vita	409	3
Totale	12.219	100

Segue il dettaglio dei **12.219** reclami suddivisi per Area Aziendale:



Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2022 sui contratti i è pari allo 0,03%.

3.2 Esito Reclami

	N.	%
accolti	4.738	39
transatti	1.023	8
respinti	5.957	49
in attesa di definizione (al 31 dicembre 2022)	501	4
Totale	12.219	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	N.	%
Nord	4.079	33
Sud	3.527	29
Centro	3.448	28
Isole	1.089	9
Altro	76	1
Totale	12.219	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	N.	%
R.C. Auto e Natanti	7.259	62
R.C. Diversi	987	9
Altri	755	6
Infortuni	604	5
Assistenza	600	5
Altri danni ai Beni	538	5
Furto Auto	306	3
Incendio	292	2
Malattia	278	2
Furto Altri Casi	98	1
Tutela Legale	45	-
Cauzioni/Credito	35	-
Trasporti	13	-
Totale Danni	11.810	100
Miste	155	38
Previdenziali	65	16
Caso Morte	62	15
Capitalizzazione	56	14
Caso Vita	55	13
Unit Link	10	2
Altri	3	1
Multiramo	3	1
Index Linked	-	-
Totale Vita	409	100
Totale	12.219	



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

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it