

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2018

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2018	
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.

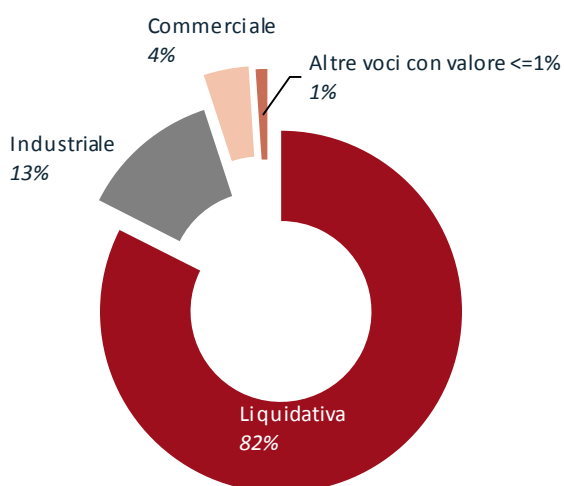
3. RECLAMI DELL'ANNO 2018

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

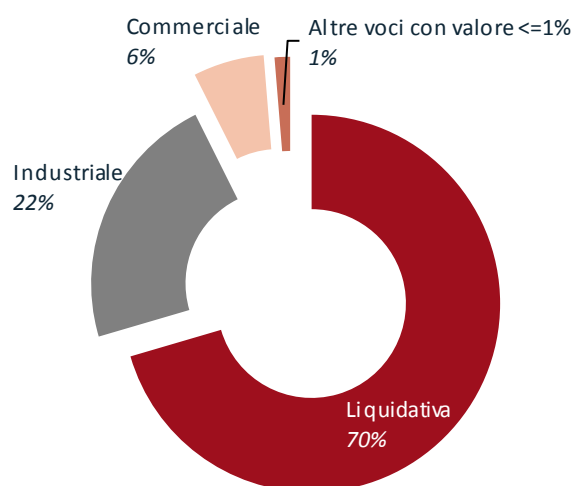
		<i>incidenza</i>
		<i>%</i>
Danni Auto	9.435	66
Danni Non-Auto	4.016	28
Vita	826	6
Totale	14.277	100

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

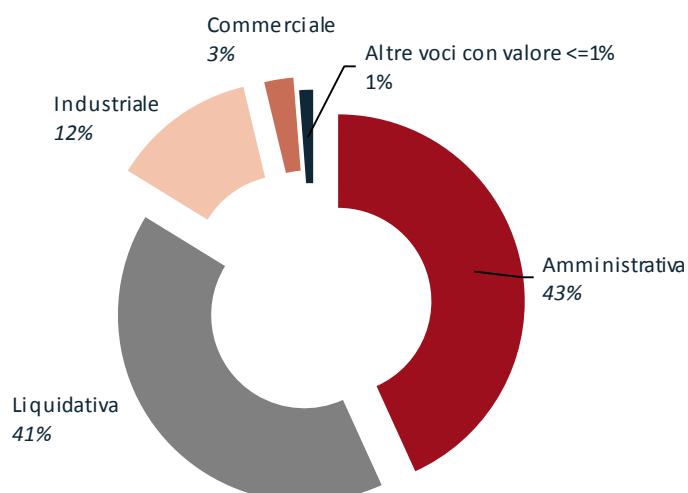
COMPARTO DANNI AUTO



COMPARTO DANNI NON-AUTO



COMPARTO VITA



3.2 Esito Reclami

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
accolti	4.669	33
transatti	2.246	16
respinti	6.621	46
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2018)	741	5
Totale	14.277	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
Sud	4.605	32
Nord	4.198	29
Centro	3.931	28
Isole	1.508	11
Altro	35	-
Totale	14.277	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
R.C. Auto e Natanti	9.435	70
R.C. Diversi	1.131	8
Infortuni	771	6
Altri danni ai Beni	540	4
Altri	391	3
Furto Auto	246	2
Incendio	240	2
Malattia	216	2
Assistenza	179	1
Furto Altri Casi	129	1
Cauzioni/Credito	117	1
Tutela Legale	49	-
Trasporti	7	-
<i>Totale comparto Danni</i>	13.451	100
Miste	362	44
Previdenziali	191	23
Caso Morte	101	12
Caso Vita	96	12
Capitalizzazione	38	5
Unit Link	21	2
Index Linked	9	1
Multiramo	8	1
Altri	0	-
<i>Totale comparto Vita</i>	826	100
<i>Totale complessivo</i>	14.277	



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

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it