

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto annuale

Anno 2020

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2020	
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.

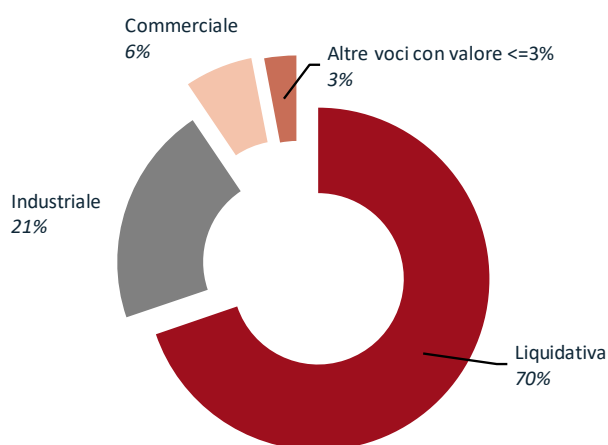
3. RECLAMI DELL'ANNO 2020

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

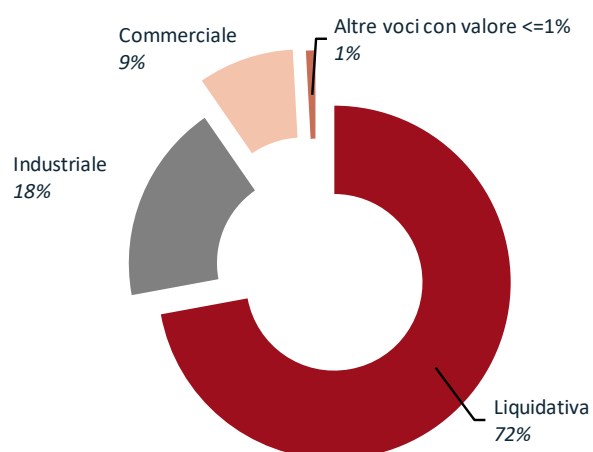
		<i>incidenza</i> %
Danni Auto	10.363	67
Danni Non-Auto	4.590	29
Vita	614	4
Totale	15.567	100

Segue il dettaglio dei **15.567** reclami suddivisi per Area Aziendale:

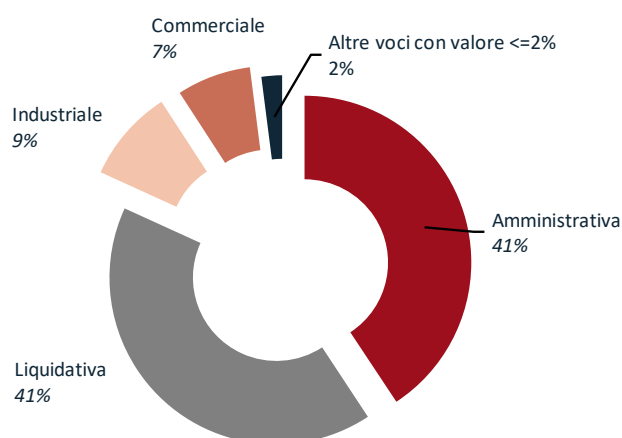
COMPARTO DANNI AUTO



COMPARTO DANNI NON-AUTO



COMPARTO VITA



Nel complesso, per l'anno 2020, l'incidenza percentuale dei reclami su 10.000 contratti in essere al 30/06/2020 è pari allo 0,0450%.

3.2 Esito Reclami

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
accolti	5.330	35
transatti	1.893	12
respinti	7.531	48
in fase istruttoria (al 31 dicembre 2020)	813	5
Totale	15.567	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	<i>incidenza</i>	
	<i>%</i>	
Sud	4.790	31
Nord	4.632	30
Centro	4.570	29
Isole	1.531	10
Altro	44	-
Totale	15.567	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	<i>incidenza</i>	
		<i>%</i>
R.C. Auto e Natanti	10.363	69
R.C. Diversi	1.161	8
Infortuni	747	5
Altri	616	4
Altri danni ai Beni	616	4
Furto Auto	369	2
Incendio	343	2
Malattia	252	2
Assistenza	238	2
Furto Altri Casi	108	1
Cauzioni/Credito	87	1
Tutela Legale	41	-
Trasporti	12	-
<i>Totale Danni</i>	14.953	100
Miste	259	43
Previdenziali	117	19
Caso Morte	99	16
Caso Vita	76	12
Capitalizzazione	38	6
Unit Link	16	3
Index Linked	7	1
Multiramo	1	-
Altri	1	-
<i>Totale Vita</i>	614	100
<i>Totale</i>	15.567	



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

www.unipolsai.com

www.unipolsai.it