



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2015

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, modificato e integrato dal Provvedimento IVASS del 24 marzo 2015 n. 30, prevede che ogni Compagnia assicurativa rediga annualmente e pubblichi sul proprio sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Detto rendiconto deve indicare in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Approccio adottato dalla Compagnia

La Compagnia, in linea con i propri valori di trasparenza e di dialogo nei confronti dei clienti assicurati, nonché della loro soddisfazione nel rapporto con la propria rete di intermediari, ritiene importante e fondamentale che ogni attività aziendale sia improntata ai valori fondanti e cooperativistici della stessa.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia dedica particolare attenzione alla procedura di gestione dei reclami, tramite specifiche misure utili a promuovere le relazioni con i propri clienti/assicurati. La gestione dei reclami diventano quindi la "cartina al tornasole" della crescita sana e corretta della Compagnia.

Reclami dell'anno 2015

Nel corso del 2015 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto n. 44 reclami trattabili e n. 0 non trattabili.

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	44	
	Non trattabili	0	
	Totale	44	
Numero di reclami trattabili	Accolti	0	
	Evasi	Transatti	0
	Respinti	6	
	In istruttoria	38	
Tempo medio di evasione*		37	22

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2015 dalla Compagnia.

		TIPOLOGIA DI PRODOTTO														
		Furto auto	Furto altri casi	Infortuni	Incendio	Malattia	Credito/Cauzione	R.C. Diversi	Altri danni ai beni	R.C.auto / natanti	Trasporti	Tutele legale	Assistenza	Altri	TOT.	
AREA AZIENDALE	Commerciale	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
		Ispettorato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Liquidativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Direzione	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
	Industriale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Amministrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Legale	0	0	0	0	1	0	0	37	0	0	0	0	0	38	
		Inform. precontr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Contratto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTALE		0	0	0	6	0	0	0	38	0	0	0	0	44		

Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere

0

, 26983

Tipologie di reclamo

I reclami presentati dalla clientela e trattati nel corso dell'anno in esame sono state prevalentemente riferibili ai seguenti ambiti:

- **Area Commerciale:** con un numero di 1 lamentela trattata;
- **Area Liquidativa:** con un numero di 5 lamentele trattate;
- **Area Legale:** con un numero di 38 lamentele trattate.



Classificazione dei reclami trattati per Tipologia proponente/reclamante e Area geografica

Tipologia proponente	Diretto interessato	6
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	1
	Consulente	37
	Altro	0
Tipologia reclamante	Contraente	0
	Assicurato	44
	Danneggiato	0
	Beneficiario	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Altro	0



Classificazione dei reclami trattati per Area geografica

			Nord				43	
			Centro				0	
Area geografica								
			Sud				1	
			Isole				0	
			Altro				0	

Società Svizzera d'Assicurazione Contro la Grandine, Società Cooperativa
Sede secondaria italiana – N° iscr. 2.00003 Albo Imprese presso l'IVASS

