



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2017

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 2017

Nel corso del 2017 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto n. 2 reclami trattabili e n. 0 non trattabili.

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	2	
	Non trattabili	0	
	Totale	2	
Numero di reclami trattabili	Accolti	0	
	Evasi	Transatti	0
	Respinti	2	
	In istruttoria	0	
Tempo medio di evasione*		36	



Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2017 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

		TIPOLOGIA DI PRODOTTO				
		Incendio	Altri danni ai beni	TOT.	%	
AREA AZIENDALE	Commerciale	1	1	2	100	
	Liquidativa					
		Ispettorato	0	0	0	0
		Call Center	0	0	0	0
		Direzione	0	0	0	0
	Industriale		0	0	0	0
	Amministrativa		0	0	0	0
	Legale					
		Inform. precontr.	0	0	0	0
		Contratto	0	0	0	0
	Informatica		0	0	0	0
	Altro		0	0	0	0
TOTALE		1	1	2	100	

Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2017 è pari al valore residuale dello 0,02%.

Tipologie di reclamo

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

- **Area Commerciale:** con un numero di 2 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 100%;





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

Tipologia proponente	Diretto interessato	1
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	1
	Consulente	0
	Altro	0
Tipologia reclamante	Contraente	0
	Assicurato	2
	Danneggiato	0
	Beneficiario	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Altro	0



Classificazione dei reclami trattati per Area geografica

Area geografica	Nord	1
	Centro	0
	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

