



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018

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 2018

Nel corso del 2018 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto n. 5 reclami trattabili e n. 1 non trattabili.

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	5	
	Non trattabili	1	
	Totale	6	
Numero di reclami trattabili	Accolti	0	
	Evasi	Transatti	1
	Respinti	4	
	In istruttoria		
Tempo medio di evasione*		30	





Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2018 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

		TIPOLOGIA DI PRODOTTO				
		Incendio	Altri danni ai beni	TOT.	%	
AREA AZIENDALE	Commerciale	1	0	1	10	
	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	4	0	4	90
	Informatica		0	0	0	0
	Altro		0	0	0	0
TOTALE		5	0	5	100	

Nel complesso, per l'anno 2018, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2018 è pari al valore residuale dello 0,04%.

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 1 lamentela;
- **Area Legale:** con un numero di 4 lamentele;





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

Tipologia proponente	Diretto interessato	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	5
	Consulente	0
	Altro	0
Tipologia reclamante	Contraente	0
	Assicurato	5
	Danneggiato	0
	Beneficiario	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Altro	0





Classificazione dei reclami trattati per Area geografica

Area geografica	
Nord	5
Centro	0
Sud	0
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

