

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024

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 diventa quindi la "cartina al tornasole" della crescita sana e corretta della Compagnia.

Reclami dell'anno 2024

Nel corso del 2024 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto 3 reclami trattabili che sono stati chiusi con esito 'respinto'. Non risultano, alla chiusura dell'esercizio, reclami in istruttoria o riaperture di reclamo.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2024 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

| AREA AZIENDALE | | TIPOLOGIA DI PRODOTTO | | | |
|----------------|-------------------|-----------------------|---------------------|----------|------------|
| | | Incendio | Altri danni ai beni | TOT. | % |
| Commerciale | | 0 | 2 | 2 | 70 |
| 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 | 1 | 1 | 30 |
| TOTALE | | 0 | 3 | 3 | 100 |



Nel complesso, per l'anno 2024, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere ("teste assicurate") al 31.12.2024 è pari al valore residuale dello 0,07%.

Tipologie di reclamo

I reclami presentati dalla clientela e trattati nel corso dell'anno in esame sono stati riferiti ai seguenti ambiti:

- **Area Commerciale:** 2 lamentela;
- **Altro:** 1 lamentela;

| Anno | 2024 | | |
|--|------------------------|--|-------|
| <i>In valore assoluto</i> | | | |
| Numero di reclami ricevuti | Trattabili | | 3 |
| | Non trattabili | | |
| | Totale | | 3 |
| numero di reclami trattabili | Accolti | | 0 |
| | Evasi Transatti | | 0 |
| | Respinti | | 3 |
| | In istruttoria | | 0 |
| Tempo medio di evasione * | | | 24 |
| numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentela | | | 0 |
| Numero di reclami riaperti accolti o transatti | | | 0 |
| Numero dei contratti in essere ** | Vita | | 0 |
| | RC Auto | | 0 |
| | Danni non RC Auto | | 4,107 |
| Per le sole imprese europee che operano in Italia in regime di libera prestazione dei servizi | | | |
| Premi lordi contabilizzati italiani <i>(in migliaia di euro)</i> | Vita | | |
| | RC Auto | | |
| | Danni non RC Auto | | |





| | | |
|-----------------------------|--|---|
| Tipologia proponente | Diretto interessato | 3 |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | 0 |
| | Legale | 0 |
| | Consulente | 0 |
| | Altro | 0 |
| Tipologia reclamante | Contraente | 0 |
| | Assicurato | 3 |
| | Danneggiato | 0 |
| | Beneficiario | 0 |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | 0 |
| | Altro | 0 |
| Area geografica | Nord | 3 |
| | Centro | 0 |
| | Sud | 0 |
| | Isole | 0 |
| | Altro | 0 |





COMPARTO DANNI

| | | 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 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| | Liquidativa | Ispettorato | 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 | 0 |
| | | Direzione | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 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 | Inform. precontr. | 0 | 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 | 0 |
| | Informatica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Altro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | TOTALE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

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

