

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023

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 2023

Nel corso del 2023 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto un solo reclamo trattabile che è stato chiuso con esito di accoglimento. Non risultano, alla chiusura dell'esercizio, reclami in istruttoria.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2023 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

| AREA AZIENDALE | TIPOLOGIA DI PRODOTTO | | | |
|-------------------|-----------------------|---------------------|----------|------------|
| | Incendio | Altri danni ai beni | TOT. | % |
| Commerciale | 0 | 1 | 1 | 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 | 0 | 0 | 100 |



Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere (“teste assicurate”) al 31.12.2023 è pari al valore residuale dello 0,02%.

Tipologie di reclamo

Il reclamo presentato dalla clientela e trattato nel corso dell'anno in esame è stato riferibile ai seguenti ambiti:

- **Area Commerciale:** 1 lamentela;

| Anno | 2023 | | |
|---|-----------------------|----------------|---------------------------|
| | | | <i>In valore assoluto</i> |
| Numero di reclami ricevuti | | Trattabili | 1 |
| | | Non trattabili | 0 |
| | | Totale | 1 |
| Numero di reclami trattabili | Evasi | Accolti | 1 |
| | | Transatti | 0 |
| | | Respinti | 0 |
| | In istruttoria | | 0 |
| Tempo medio di evasione* | | | 37 |
| Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele | | | 0 |
| Numero di reclami riaperti accolti o transatti | | | 0 |





| Anno | | 2023 | | |
|-----------------------------|--|------|--|---------------------------|
| | | | | <i>In valore assoluto</i> |
| <i>Tipologia proponente</i> | Diretto interessato | 1 | | |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | 0 | | |
| | Legale | 0 | | |
| | Consulente | 0 | | |
| | Altro | 0 | | |
| <i>Tipologia reclamante</i> | Contraente | 0 | | |
| | Assicurato | 1 | | |
| | Danneggiato | 0 | | |
| | Beneficiario | 0 | | |
| | Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | 0 | | |
| | Altro | 0 | | |





Assicurazione
Grandine
Svizzera

| | | |
|------------------------|--------|---|
| | Nord | 1 |
| | Centro | 0 |
| <i>Area geografica</i> | | |
| | 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

