

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2014

### 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 2014

Nel corso del 2014 Società Svizzera d'Assicurazione contro la Grandine, società cooperativa - Sede Secondaria Italiana ha ricevuto n. 9 reclami trattabili e n. 0 non trattabili.

<b>Numero di reclami ricevuti</b>	Trattabili	9	
	Non trattabili	0	
	Totale	9	
<b>Numero di reclami trattabili</b>	Accolti	1	
	Evasi	Transatti	1
	Respinti	7	
	In istruttoria	0	
<b>Tempo medio di evasione</b>		33,09	

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2014 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

		TIPOLOGIA DI PRODOTTO				
		Incendio	Altri danni ai beni	TOT.	%	
<b>AREA AZIENDALE</b>	Commerciale	4	1	5	56	
	Liquidativa	Ispettorato	0	1	1	11
		Call Center	0	0	0	
		Direzione	2	0	2	22
	Industriale		0	0	0	
	Amministrativa		0	0	0	
	Legale	Inform. precontr.	0	1	1	11
		Contratto	0	0	0	
	Informatica		0	0	0	
	Altro		0	0	0	
	<b>TOTALE</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Nel complesso, per l'anno 2014, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2014 è pari al valore residuale dello 0,06%.

### 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 5 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 56%;
- **Area Liquidativa:** con un numero di 3 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 33%;
- **Area Legale:** con un numero di 1 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 11%.



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

<b>Tipologia proponente</b>	Diretto interessato	8
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	1
	Consulente	0
	Altro	0
<b>Tipologia reclamante</b>	Contraente	0
	Assicurato	9
	Danneggiato	0
	Beneficiario	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Altro	0



## Classificazione dei reclami trattati per Area geografica

<b>Area geografica</b>	Nord	7
	Centro	1
	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

