

# Attività di gestione dei reclami

*Rendiconto annuale Sara e Sara Vita*

*Anno 2023\**

*\*Dati al 31.12.2023*

# Indice

- 1. Riferimenti Normativi**
- 2. La nostra «politica dei reclami»**
- 3. Reclami dell'anno 2023 Sara**
  - 3.1 Reclami pervenuti trattabili*
  - 3.2 Esito del Reclami*
  - 3.3 Reclami per Tipologia Reclamante*
  - 3.4 Reclami per Tipologia di Prodotto*
  - 3.5 Reclami per Area Geografica*
  - 3.6 Reclami per Area Aziendale*
- 4. Reclami dell'anno 2023 Sara Vita**
  - 4.1 Reclami pervenuti trattabili*
  - 4.2 Esito del Reclami*
  - 4.3 Reclami per Tipologia Reclamante*
  - 4.4 Reclami per Tipologia di Prodotto*
  - 4.5 Reclami per Area Geografica*
  - 4.6 Reclami per Area Aziendale*

## **1. Riferimenti Normativi**

*La procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di assicurazione è disciplinata dal Regolamento Isvap (ora Ivass) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni.*

*In particolare, il Provvedimento Ivass n. 30 del 24 maggio 2015 ha introdotto l'obbligo per le Compagnie di pubblicare annualmente, sul proprio sito internet, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti (art.8, comma 5bis, Reg. 24/2008).*

## **2. La nostra «politica dei reclami»**

*Sara ritiene che la gestione dei reclami rappresenti un momento determinante per verificare le cause di insoddisfazione del cliente, ponendosi in ascolto delle sue esigenze e cercando, quindi, di andare incontro alle sue aspettative.*

*Qualunque manifestazione di scontento viene tenuta in massimo conto e considerata non solo un'opportunità per migliorare il servizio offerto, ma anche un efficace strumento di dialogo con il cliente, improntato a principi di trasparenza, correttezza e imparzialità.*

### 3. Reclami dell'anno 2023 Sara

#### 3.1 Reclami pervenuti trattabili

*I Reclami trattabili ricevuti sono 1139*

#### 3.2 Esito del Reclami

Accolti	372
Transatti	59
Respinti	625
In fase di istruttoria	83
<b>Totale</b>	<b>1139</b>

#### 3.3 Reclami per Tipologia Reclamante

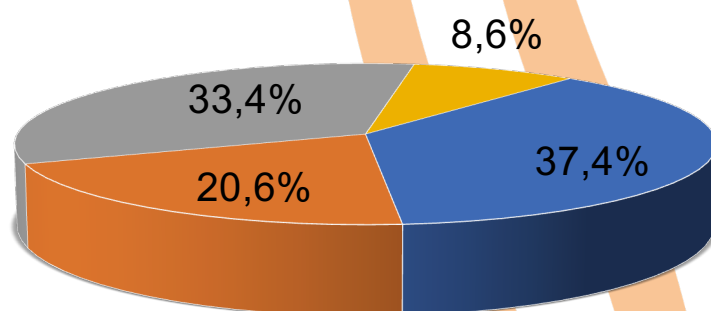
Tipologia Reclamante	Numero	Incidenza sul totale
Altro	102	9%
Assicurato	203	18%
Ass.consumatori/Soggetti portatori interessi collettivi	-	-
Beneficiario	-	-
Contraente	553	48%
Danneggiato	281	25%
<b>Totale</b>	<b>1139</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Reclami per Tipologia Prodotto

Tipologia Prodotto	Numero	Incidenza sul totale
Altri	9	1%
Altri danni ai beni	68	6%
Assistenza	97	8%
Credito/Cauzione	1	0%
Furto altri casi	-	-
Furto Auto	76	7%
Incendio	25	2%
Infortuni	42	4%
Malattia	25	2%
R.C. Auto e Natanti	709	62%
R.C. Diversi	86	8%
Trasporti	-	-
Tutela Legale	1	0%
<b>Totale</b>	<b>1139</b>	<b>100%</b>

### 3.5 Reclami per Area geografica

<b>Nord</b>	<b>426</b>
<b>Centro</b>	<b>235</b>
<b>Sud</b>	<b>380</b>
<b>Isole</b>	<b>98</b>
<b>Totale</b>	<b>1139</b>



■ Nord  
■ Centro  
■ Sud  
■ Isole

### 3.6 Reclami per Area Aziendale

Area Aziendale	Numero	Incidenza sul totale
Altro	15	1%
Amministrativa	65	6%
Commerciale	83	7%
Industriale	43	4%
Informatica	-	-
Legale	71	6%
Liquidativa	862	76%
<b>Totale</b>	<b>1139</b>	<b>100%</b>

#### **Legenda Area Aziendale – All. 1 Regolamento Isvap n. 24/2008**

**Amministrativa:**

Reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.

**Commerciale:**

Reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.

**Industriale:**

Reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

**Informatica:**

Reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

**Legale:**

Reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

**Liquidativa:**

Reclami aventi ad oggetto la condotta dei liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni e vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

**Altro:**

Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.

## 4. Reclami dell'anno 2023 Sara Vita

### 4.1 Reclami pervenuti trattabili

*I Reclami trattabili ricevuti sono 7*

### 4.2 Esito del Reclami

Accolti	2
Transatti	1
Respinti	4
In fase di istruttoria	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>

### 4.3 Reclami per Tipologia Reclamante

Tipologia Reclamante	Numero	Incidenza sul totale
Altro	1	14%
Assicurato	1	14%
Beneficiario	-	-
Contraente	5	72%
Danneggiato	-	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

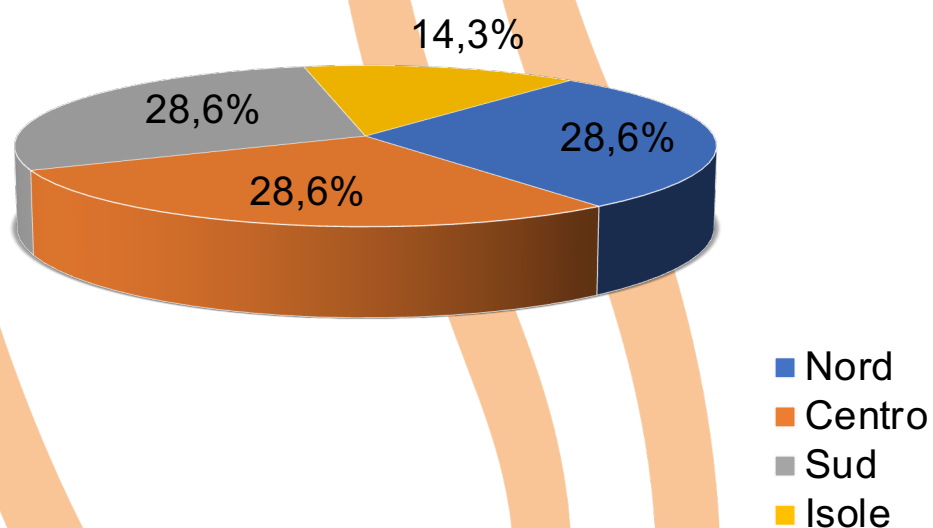


#### **4.4 Reclami per Tipologia Prodotto**

Tipologia Prodotto	Numero	Incidenza sul totale
<b>Altri</b>	<b>1</b>	<b>14%</b>
<b>Capitalizzazione</b>	-	-
<b>Caso Morte</b>	<b>4</b>	<b>57%</b>
<b>Caso Vita</b>	-	-
<b>Index Linked</b>	-	-
<b>Miste</b>	-	-
<b>Multiramo</b>	-	-
<b>Previdenziali</b>	<b>2</b>	<b>29%</b>
<b>Unit Linked</b>	-	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## 4.5 Reclami per Area geografica

<b>Nord</b>	<b>2</b>
<b>Centro</b>	<b>2</b>
<b>Sud</b>	<b>2</b>
<b>Isole</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>7</b>



## 4.6 Reclami per Area Aziendale

Area Aziendale	Numero	Incidenza sul totale
Altro	-	-
Amministrativa	2	29%
Commerciale	1	14%
Industriale	-	-
Informatica	-	-
Legale	-	-
Liquidativa	4	57%
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### **Legenda Area Aziendale – All. 1 Regolamento Isvap n. 24/2008**

**Amministrativa:**

Reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.

**Commerciale:**

Reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.

**Industriale:**

Reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

**Informatica:**

Reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

**Legale:**

Reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

**Liquidativa:**

Reclami aventi ad oggetto la condotta dei liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni e vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

**Altro:**

Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.