INTESA SANPAOLO ASSICURA

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2019

**Febbraio 2020**

INTESA SANPAOLO ASSICURA

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2019**

Intesa Sanpaolo Assicura presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria Clientela: dalla ideazione del prodotto al suo collocamento, fino all'assistenza e gestione di eventuali reclami che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio al Cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata in outsourcing alla funzione "Gestione Reclami e Qualità del Servizio" della Capogruppo Assicurativa Intesa Sanpaolo Vita S.p.A., alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- obiettività nel processo di gestione dei reclami garantendo imparzialità di giudizio, riservatezza ed equità di trattamento;
- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da Ivass (ex Regolamento Isvap n. 24/2008 e successive modifiche) che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami.

---

Nel corso del 2019 sono pervenute n. 1.711 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.686 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (+18% rispetto al 2018); n. 25 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della scrivente Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

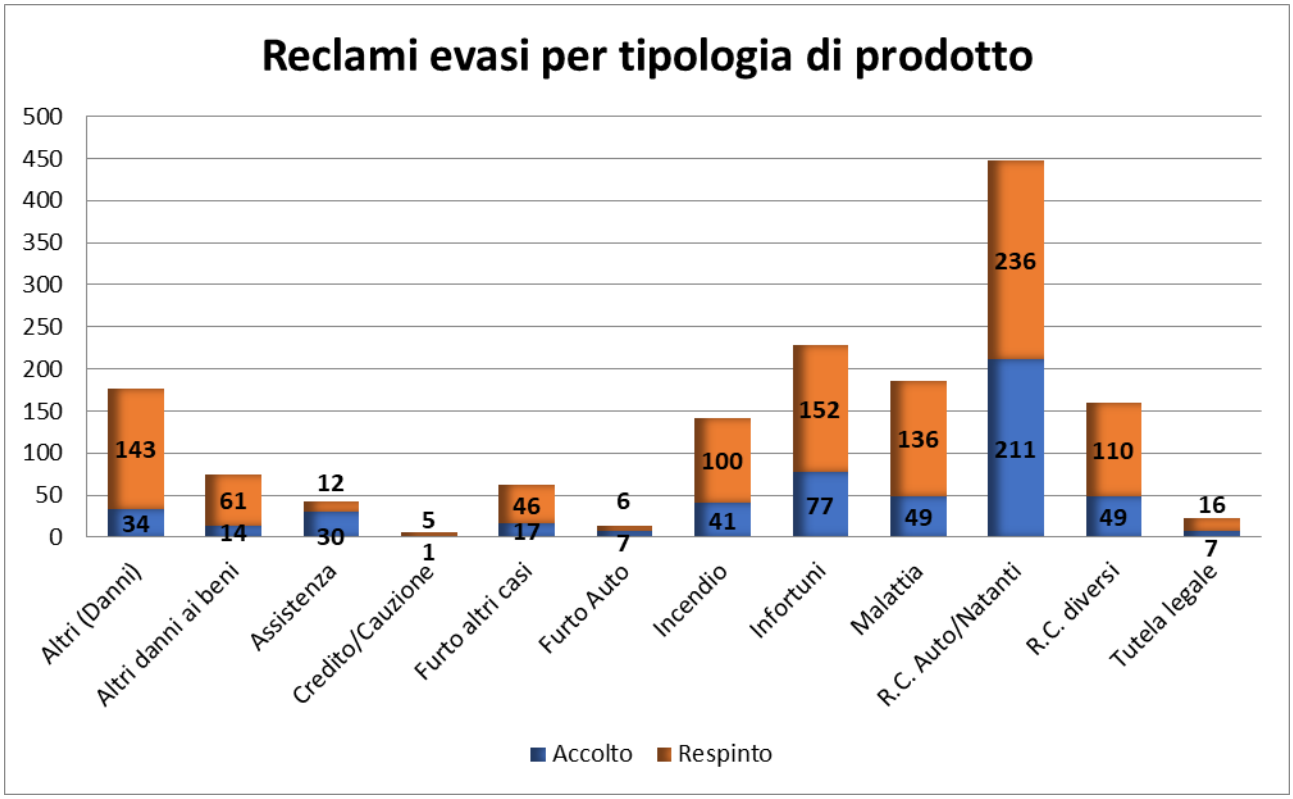
Si evidenzia che, su un numero complessivo di 2.995.485 contratti in essere (dato al 30.06.2019), il totale dei reclami pervenuti nel 2018 rappresenta lo 0,06% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 24 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 537 sono stati accolti (pari al 34% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 1.023 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 66%); non ci sono reclami transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta).

Al 31 dicembre 2019 risultano in istruttoria 126 reclami.

Di seguito si riportano i reclami evasi ripartiti fra le diverse tipologie di prodotto in base ai criteri di classificazione di Ivass e i relativi esiti.




In generale le motivazioni principali di doglianza riguardano l'Area Liquidativa con tematica prevalente la trattazione dei sinistri e l'Area Amministrativa i cui reclami vertono principalmente sulla gestione del rimborso dei premi pagati e non goduti.

Dal grafico emerge che la tipologia di prodotto maggiormente oggetto di reclamo è "R.C. Auto/Natanti" le cui doglianze riguardano in particolare le tematiche trattazione del sinistro, assistenza e servizi accessori. La seconda tipologia di prodotto oggetto di reclamo è "Infortuni" con motivi che riguardano principalmente l'ambito liquidativo.
Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 285 reclami, anche di competenza di anni precedenti con un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante, che hanno portato ad una revisione di precedenti posizioni assunte dalla Compagnia determinando l'accoglimento di n. 59 casi.

Nel corso del 2019 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 57.