



**INTESA SANPAOLO
ASSICURA**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2021

Febbraio 2022

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2021

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 pervenuti alla Compagnia. Il presente rendiconto pertanto non comprende gli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e gestiti dai medesimi.

Nel corso del 2021 sono pervenute n. 1.575 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.506 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (-22% rispetto al 2020); n. 69 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della scrivente Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

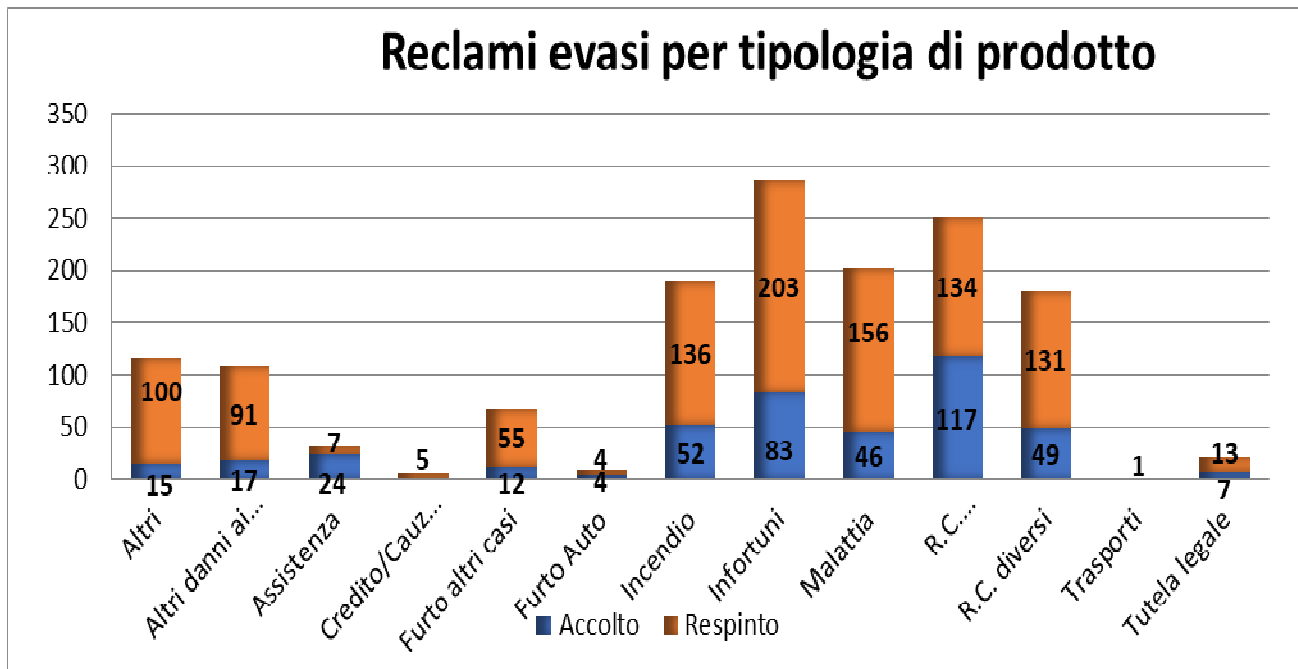
Si evidenzia che, su un numero complessivo di 3.338.172 contratti in essere (dato al 30.06.2021), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2021 rappresenta lo 0,05% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 18 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 426 sono stati accolti (pari al 29% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 1.036 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 71%).

Al 31 dicembre 2021 risultano in istruttoria 44 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 e l'Area Amministrativa. Dal grafico emerge che la tipologia di prodotto maggiormente oggetto di reclamo è "Infortuni" seguito da "R.C. Auto/Natanti".

Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 369 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che 64 casi gestiti hanno trovato accoglimento o soluzione transattiva a seguito dell'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela sulla base di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante.

Nel corso del 2021 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 105.