



**INTESA SANPAOLO
ASSICURA**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2023

Febbraio 2024

Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. Sede Legale: Corso Inghilterra 3, 10138 Torino Direzione Generale: Via San Francesco D'Assisi 10, 10122 Torino comunicazioni@pec.intesasanpaoloassicura.com Capitale Sociale Euro 27.912.258 Codice Fiscale e n. Iscrizione Registro Imprese di Torino 06995220016 Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. Socio Unico: Intesa Sanpaolo Vita S.p.A. Iscritta all'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00125 Appartenente al Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita, iscritto all'Albo dei Gruppi Assicurativi al n. 28

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2023

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 arrecato un 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 2023 sono pervenute n. 1.359 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.254 sono risultate di competenza della Compagnia e contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (-4% rispetto al 2022); n. 105 comunicazioni non aventi i requisiti necessari per essere catalogate come trattabili, sono state comunque riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

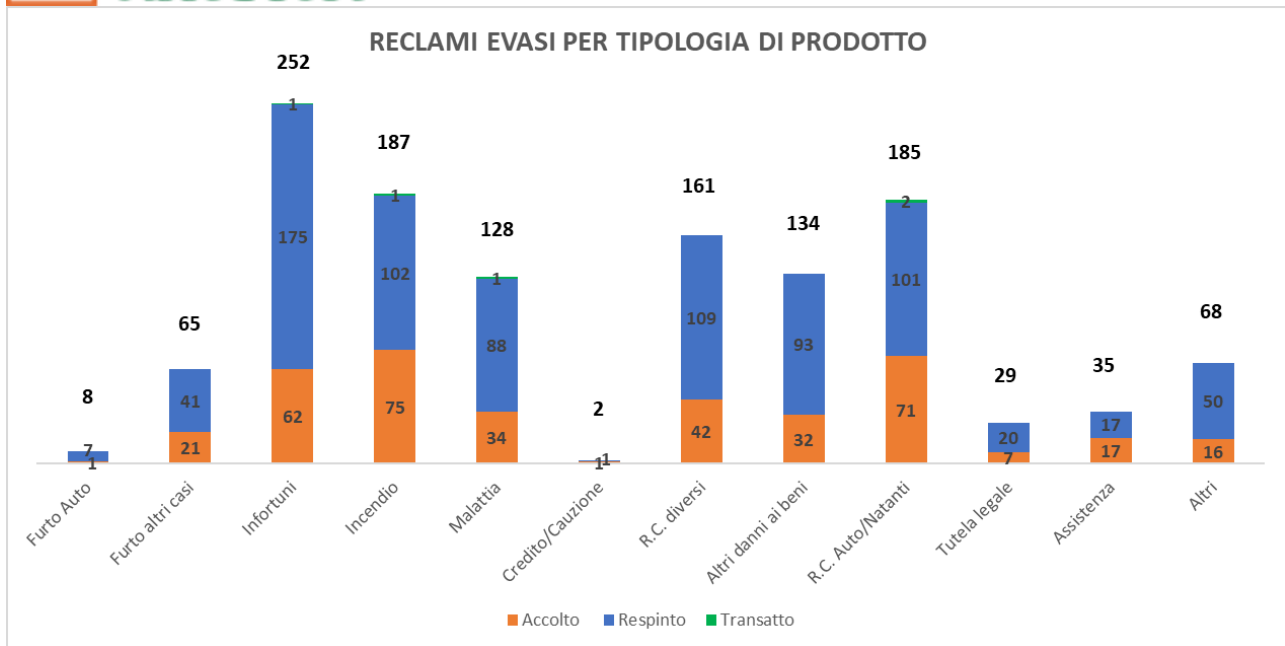
Si evidenzia che, su un numero complessivo di 3.845.899 contratti in essere (dato al 30 giugno 2023), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2023 rappresenta lo 0,03% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 16 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami gestiti entro il 31/12/2023, risulta che n. 375 sono stati accolti (pari al 32% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 790 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 68%); n. 5 reclami sono stati transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta, pari allo 0,43%).

Al 31 dicembre 2023 risultano in istruttoria n. 84 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 percentuale.



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. 260 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che n. 48 casi gestiti hanno trovato accoglimento o soluzione transattiva a seguito di un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e sulla base di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante.

Nel corso del 2023 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 37.