

Relazione Gestione Reclami I Semestre 2021

Con riferimento al mercato italiano e alla normativa nazionale applicabile, i Dipartimenti incaricati delle attività di monitoraggio, verifica e controllo per la procedura di gestione dei reclami, riferiscono quanto di seguito esposto.

Normativa di settore

Nel corso del primo Semestre 2021, la Compagnia ha provveduto alla gestione dei reclami nel rispetto della normativa regolamentare di settore e, segnatamente del Regolamento ISVAP n. 24/2008, come successivamente modificato ed implementato.

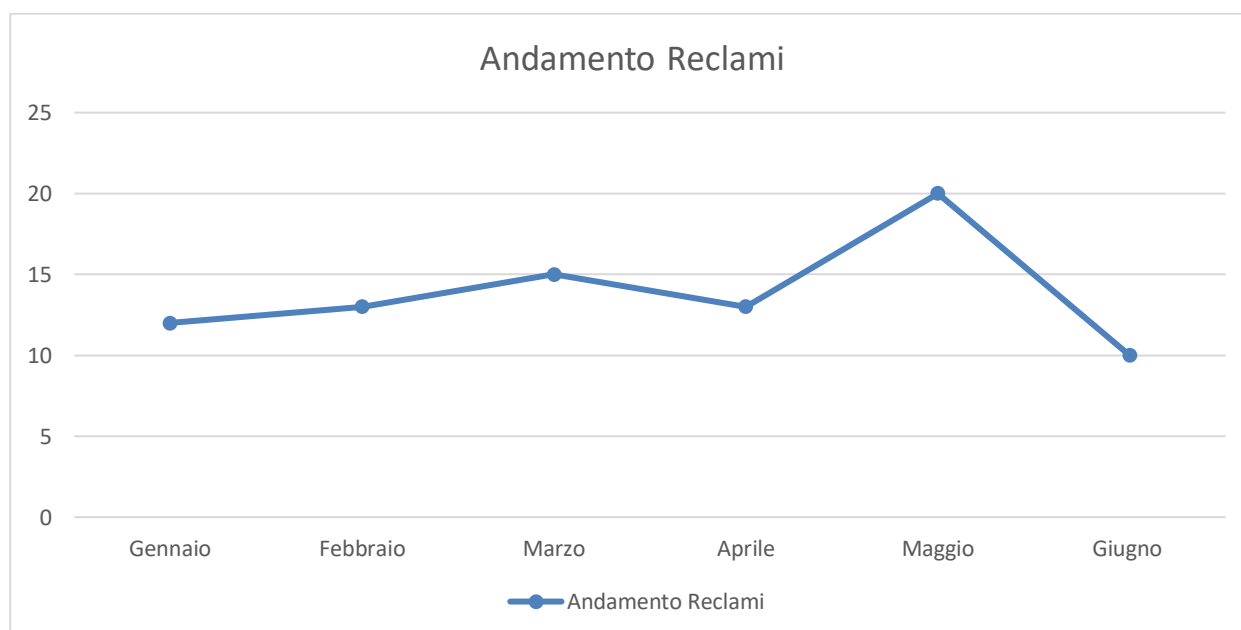
Il contenuto della presente Relazione è stato predisposto in conformità alle disposizioni di cui all'art. 9, comma 4, del Regolamento ISVAP n. 24/2008, come successivamente modificato e integrato con Provvedimento IVASS n. 30/2015, Provvedimento IVASS n. 61/2017, Provvedimento IVASS N. 63/17 in modo da: a) evidenziare i prodotti assicurativi e i settori aziendali oggetto di particolare o frequente lamentela; b) analizzare le problematiche che sono alla radice dei reclami; c) illustrare le eventuali carenze organizzative o di processi; d) proporre, se ritenuto necessario, eventuali opportuni interventi correttivi.

Reclami I Semestre 2021

Nel corso del primo Semestre 2021, sono pervenuti alla Compagnia n. 83 reclami, di cui n° 9 reclami non trattabili in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'Impresa.

Dati Statistici Reclami I Semestre 2021

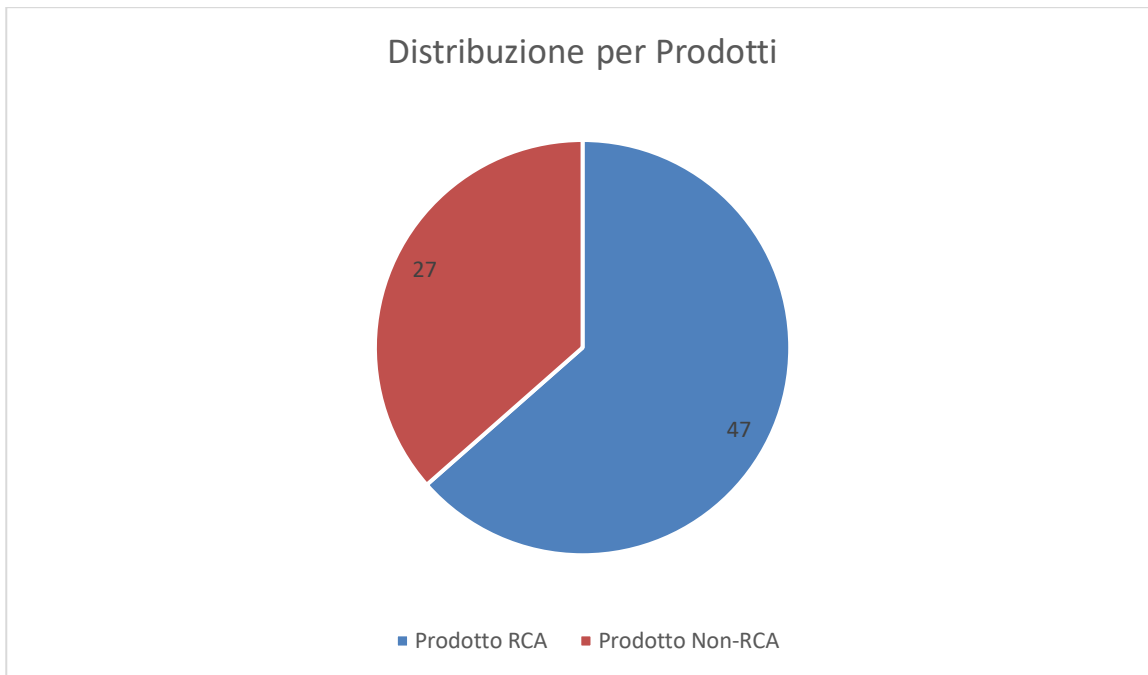
A) Andamento mensile dei Reclami Trattabili



B) Prodotti Assicurativi interessati distinti per Prodotti RCA e Non-RCA

I reclami trattabili pervenuti alla Compagnia durante il I Semestre 2021 (74) hanno riguardato i seguenti Prodotti Assicurativi:

- Prodotto RCA: 47 Reclami
- Prodotti Non-RCA: 27 Reclami



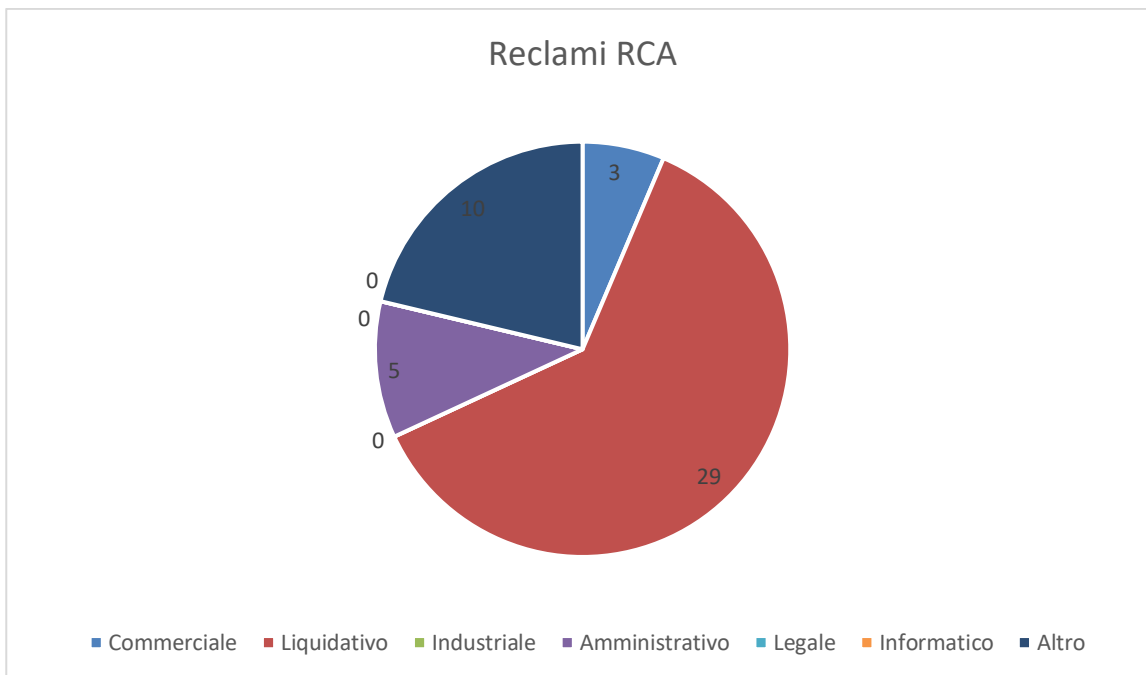
C) Settori Aziendali interessati

Con riferimento ai reclami trattabili pervenuti alla Compagnia durante il I Semestre 2021, i Settori Aziendali interessati sono:

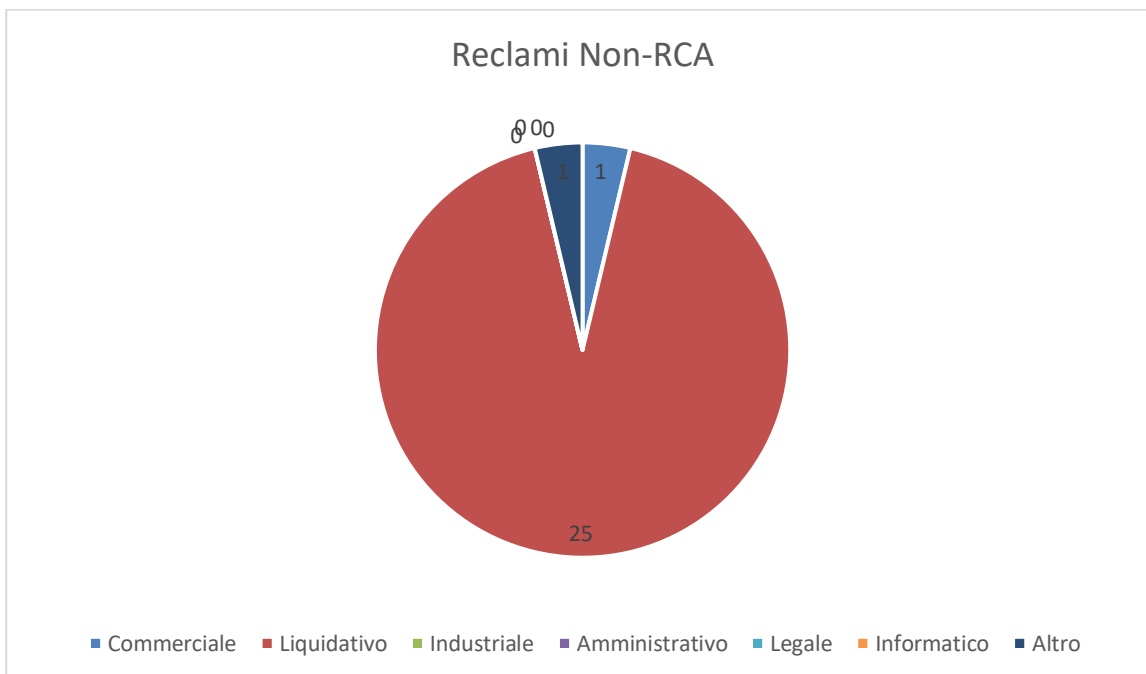
- Area Commerciale: 4 reclami
- Area Liquidativa: 54 reclami
- Area Industriale: 0 reclami
- Area Amministrativa: 5 reclamo
- Area Legale: 0 reclami
- Area Informatica: 0 reclami
- Altro: 11 reclami

Il seguente grafico riporta i Settori Aziendali interessati dai reclami processabili pervenuti nel corso del I Semestre 2021, distinti per Prodotti RCA e Non RCA.

➤ **Comparto RCA**



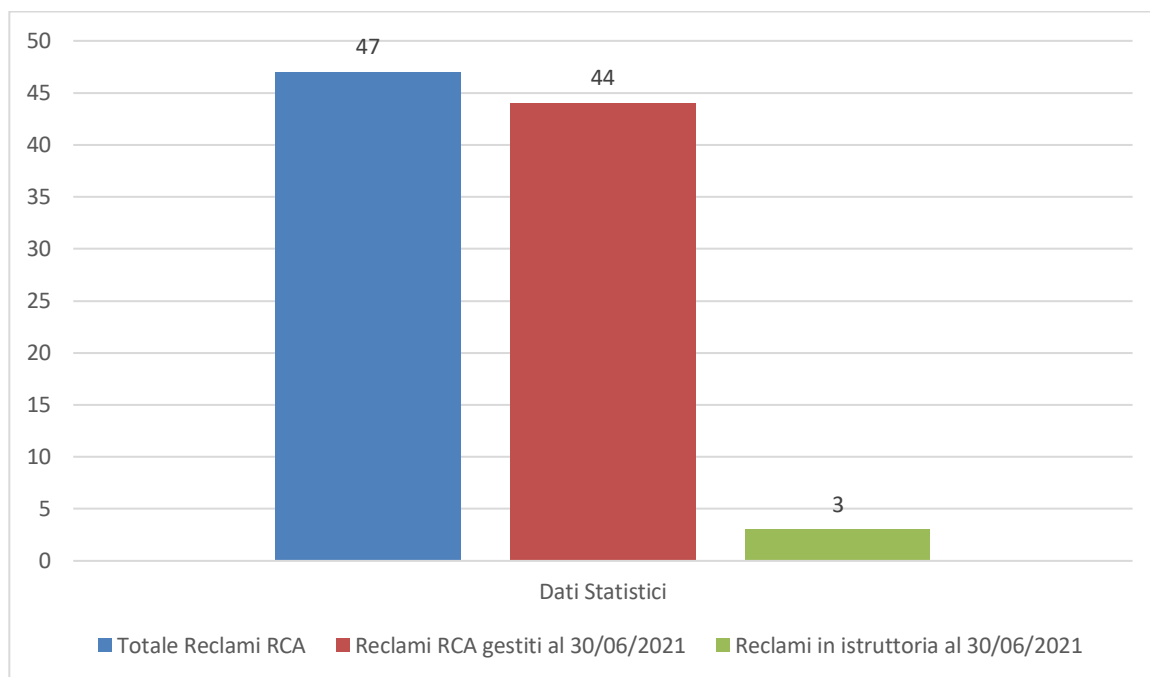
➤ **Comparto Non-RCA**



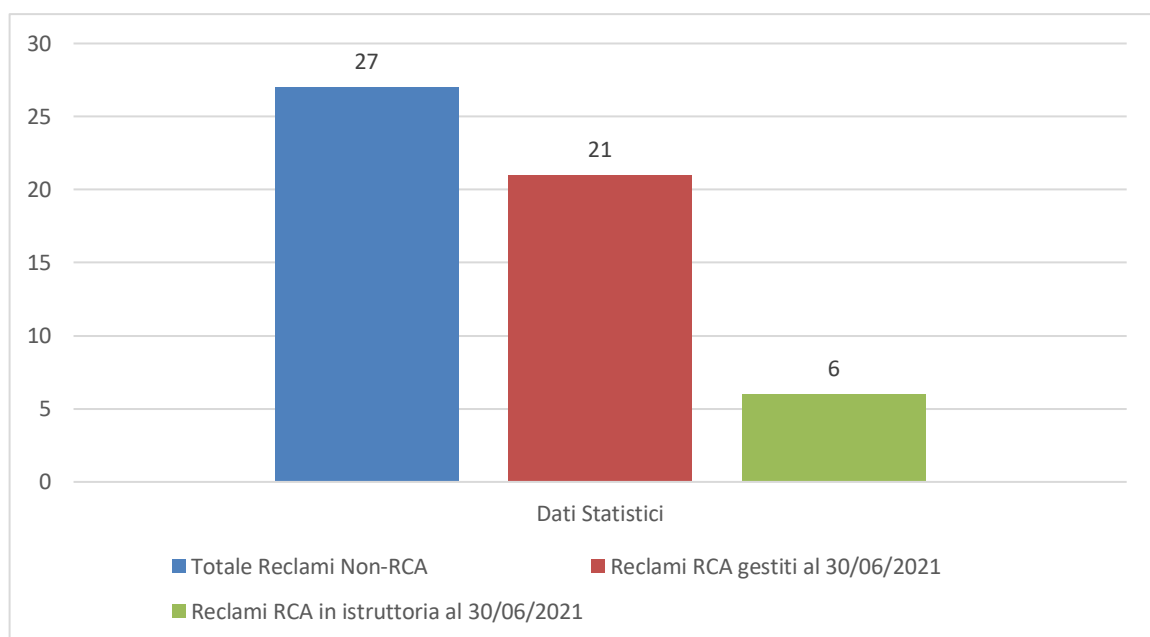
D) Reclami gestiti durante il I Semestre 2021

Durante il I Semestre 2021 sono stati gestiti 65 reclami su un totale di 74 reclami pervenuti alla Compagnia nel semestre di riferimento, come meglio riportati nei seguenti grafici esplicativi distinti per comparto RCA e comparto Non-RCA

➤ Comparto RCA



➤ Comparto Non-RCA



E) Tipologia ed esito dei Reclami

Con riferimento ai reclami gestiti dalla Compagnia nel corso del I Semestre 2021 (65), le principali doglianze hanno riguardato la fase liquidativa come meglio indicato nella seguente Tabella esplicativa:

Reclami Evasi I Semestre 2021							
Reclami Evasi	Commerciale	Liquidativa	Industriale	Amministrativa	Legale	Informatica	Altro
RCA	3	29	-	4	-	-	8
Non-RCA	1	19	-	-	-	-	1
Totale	4	48	-	4	-	-	9

➤ Cause di fondo comuni alle doglianze relative ai Reclami RCA

Per quanto concerne i reclami relativi al settore RCA, gli stessi hanno interessato principalmente la fase liquidativa alla fase liquidativa e le comuni cause di fondo delle doglianze registrate hanno riguardato l'esito del sinistro con particolare riferimento all'attribuzione della responsabilità nella causazione del sinistro o la quantificazione dei danni. Trattasi di reclami che, per contenuto e numero, rappresentano un aspetto fisiologico ordinario dei rapporti intercorrenti con i terzi danneggiati.

➤ Cause di fondo comuni alle doglianze relative ai Reclami NON-RCA

I reclami relativi al settore Non-RCA hanno interessato principalmente la fase liquidativa e le comuni cause di fondo delle doglianze registrate hanno riguardato l'esito del sinistro e le risultanze peritali ai fini della prestazione dell'indennizzo. Anche con riferimento al settore Non-RCA, trattasi di reclami che, per contenuto e numero, rappresentano un aspetto fisiologico ordinario dei rapporti contrattuali.

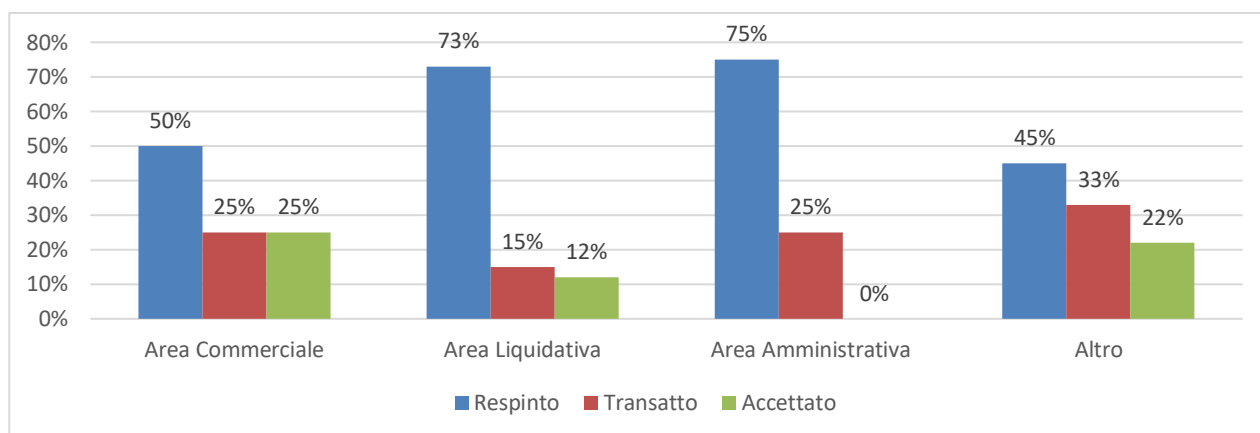
➤ Esito dei Reclami gestiti durante il I Semestre 2021

L'esito dei reclami gestiti durante il I Semestre 2021 è riassunto nelle seguenti Tabelle:

Esito Reclami	RCA	Non-RCA
Accolto, anche parzialmente	5	4
Respinti	28	16
Transatti	11	1
In istruttoria al 30.06.2021	3	6
Totale	47	27

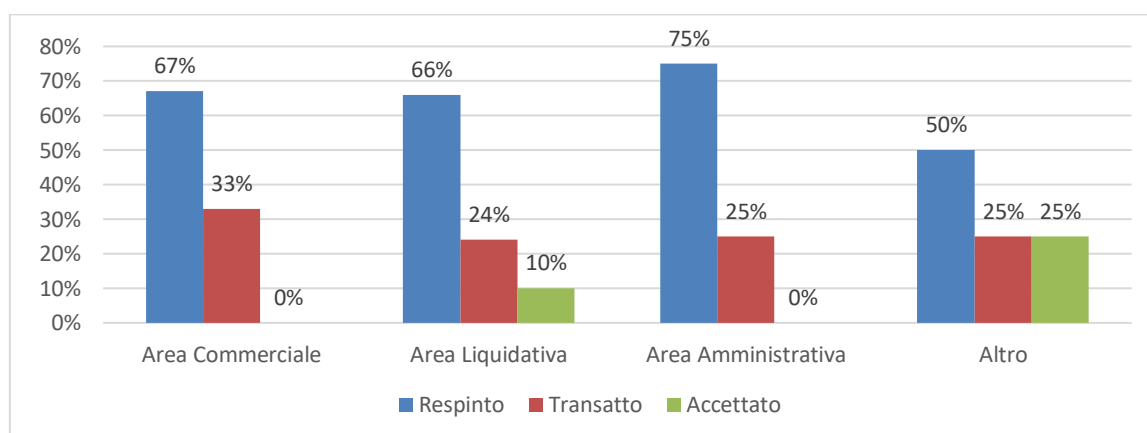
Il seguente grafico evidenzia l'esito dei reclami, in valore assoluto e in percentuale, gestiti durante il semestre di riferimento (65) per singolo Settore Aziendale interessato e per numero dei reclami di rispettiva competenza:

Esito Reclami	Commerciale	Liquidativa	Amministrativa	Altro
Accolto, anche parzialmente	1	6	0	2
Respinti	2	35	3	4
Transatti	1	7	1	3
In istruttoria al 30.06.2021	0	6	1	2
Totale	4	54	5	11



Il seguente grafico evidenzia l'esito dei reclami relativi al Prodotto RCA, evasi nel primo Semestre 2021 (44), in valore assoluto e percentuale, distinti per Settore Aziendale interessato e per numero dei reclami di rispettiva competenza:

Esito Reclami RCA	Commerciale	Liquidativa	Amministrativa	Altro
Accolto, anche parzialmente	0	3	0	2
Respinti	2	19	3	4
Transatti	1	7	1	2
In istruttoria al 30.06.2021	0	0	1	2
Totale	3	29	5	10



F) Tempi di risposta

I 65 reclami gestiti nel corso del I Semestre 2021 sono stati evasi mediamente in 21 gg. nel rispetto del termine legale di 45 gg. previsto dall'art. 8, comma 1, del Regolamento ISVAP n. 24.

I tempi di risposta, di certo contenuti, sono strettamente correlati alla necessità di fornire un adeguato riscontro al reclamante prestando la massima attenzione alle istanze sollevate dalla clientela.

G) Reclami riaperti dopo ulteriori lamentele

Con riferimento ai reclami trattabili pervenuti nel corso del I Semestre 2021, sono stati riaperti n. 5 reclami a seguito di ulteriori lamentele presentate dal reclamante. A seguito del riesame della pratica, è stato confermato l'esito dei reclami oggetto di ulteriori doglianze.

H) Incidenza Percentuale Reclami

Prodotto Assicurativo	Numero Contratti in essere 31.12.2020	Premi Lordi Contabilizzati espressi in migliaia di Euro	Rapporto Reclami /10.000 Contratti	Rapporto Reclami per milione di Premi
RCA	158265	25058	2,6967	1,8756
Non-RCA	1396058	80215	0,1934	0,3366

Con riguardo ai seguenti principali settori di attività: Liquidativo – Amministrativo e Commerciale, il valore del rapporto reclami/10.000 contratti è il seguente:

➤ Prodotto RCA

Area Liquidativa		Area Commerciale		Area Amministrativa	
Reclami/10.000 contratti RCA	% Reclami/Totale Reclami RCA	Reclami/10.000 contratti RCA	% Reclami/Totale Reclami RCA	Reclami/10.000 contratti RCA	% Reclami/Totale Reclami RCA
1,83%	61,70%	0,19%	6,38%	0,32%	10,63%

➤ Prodotto Non-RCA

Area Liquidativa		Area Commerciale		Area Amministrativa	
Reclami/10.000 contratti Non-RCA	% Reclami/Totale Reclami Non-RCA	Reclami/10.000 contratti Non-RCA	% Reclami/Totale Reclami Non-RCA	Reclami/10.000 contratti Non-RCA	% Reclami/Totale Reclami Non-RCA
0,18%	93%	0,007%	3,7%	0%	0%

I) Reclami in istruttoria al 31.12.2020

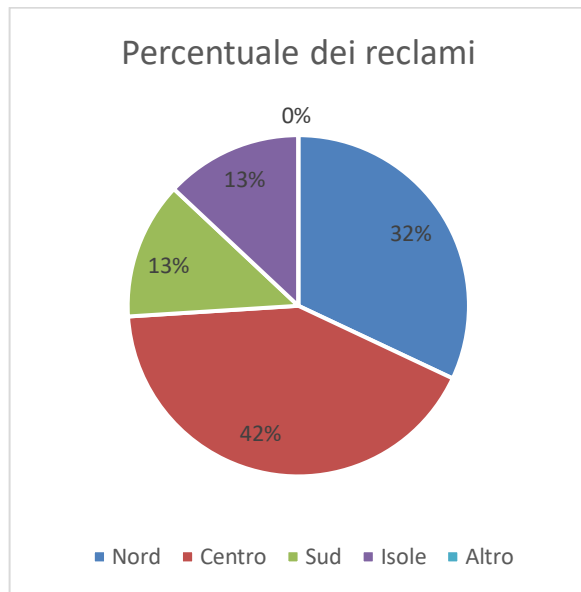
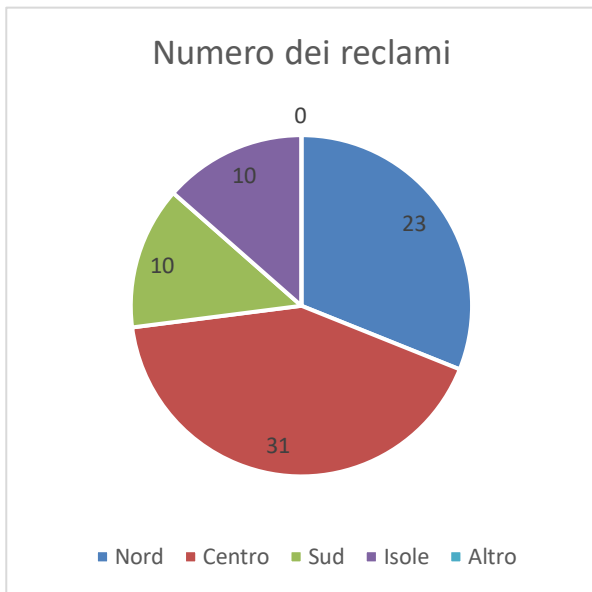
Con riferimento ai reclami in istruttoria al 31.12.2020 e riportati nella Relazione Reclami relativa al II Semestre 2020, i dettagli relativi alla gestione degli stessi sono riportati nella seguente Tabella:

Settore Aziendale	Numero Reclami in istruttoria al 31.12.2020			
	Numero Reclami in istruttoria	Respinto	Transatto	Accettato
Commerciale	2	1	0	1
Amministrativo	1	1	0	0
Liquidativo	6	2	0	4
Altro	5	1	0	4

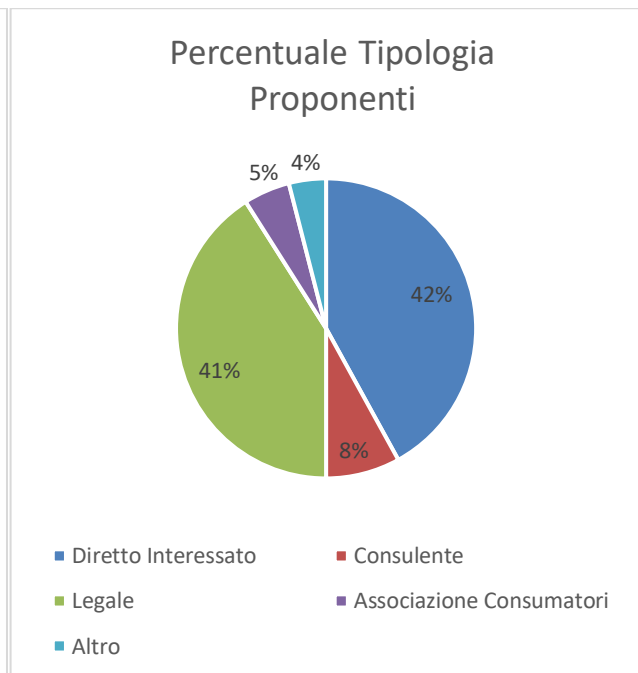
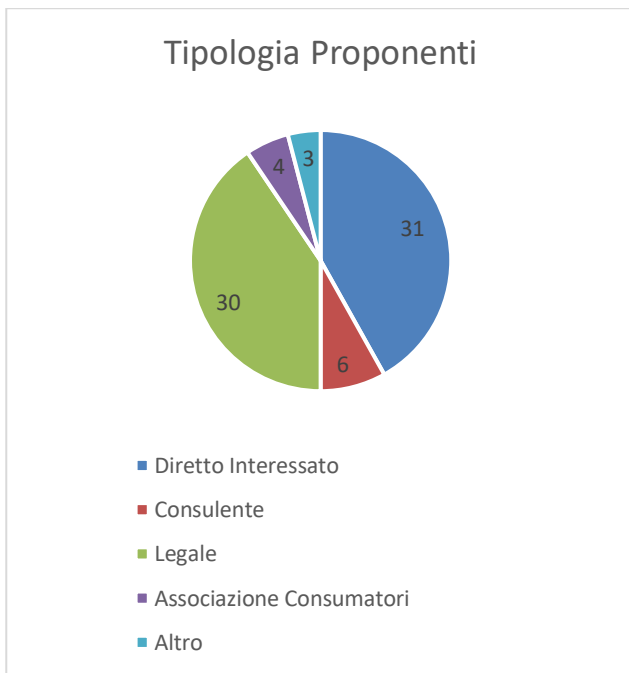
I reclami in istruttoria al 31.12.2020 sono stati evasi mediamente in 37 gg. nel rispetto del termine legale di 45 gg. previsto dall'art. 8, comma 1, del Regolamento ISVAP n. 24.

L) Distribuzione territoriale e Tipologia dei Proponenti

Il seguente grafico mostra la distribuzione territoriale dei proponenti:



Il seguente grafico mostra la tipologia dei proponenti:



Considerazioni Conclusive

Valutato:

- il numero di reclami registrati nel I Semestre 2021;
- le principali motivazioni di insoddisfazione in relazione ai singoli Prodotti Assicurativi e Settori Aziendali interessati;

- la tipologia del proponente e del reclamante;
- l'esito dei reclami presentati e gestiti durante il I Semestre 2021;
- l'incidenza dei reclami sul numero dei contratti in essere e sui premi lordi contabilizzati distinti per Prodotti RCA e Non-RCA;
- il termine medio di evasione dei reclami

Accertata:

- l'idoneità dell'organizzazione aziendale a gestire i reclami nel pieno rispetto della normativa applicabile;
- la correttezza dei processi di gestione dei reclami,

Tutto quanto sopra premesso e considerato:

si ritiene che l'andamento dei reclami sia tale da escludere la sussistenza di criticità connesse ai servizi e ai Prodotti Assicurativi distribuiti sul mercato e che non sussistano carenze organizzative e/o situazioni tali da rendere necessario e/o opportuno l'introduzione di misure correttive.

Parigi, 31 Agosto 2021