INTESA SANPAOLO ASSICURA

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2022

Febbraio 2023

INTESA SANPAOLO ASSICURA

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2022

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 2022 sono pervenute n. 1.387 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.310 sono risultate di competenza della Compagnia e contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (-26% rispetto al 2021); n. 77 comunicazioni non aventi i requisiti necessari per essere catalogate come trattabili, sono state comunque riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si precisa che i dati sui reclami comprendono anche quelli ricevuti dall'inizio dell'anno dalla Compagnia Cargeas S.p.A. che dal 1° ottobre 2022 è stata incorporata nella Compagnia Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A.

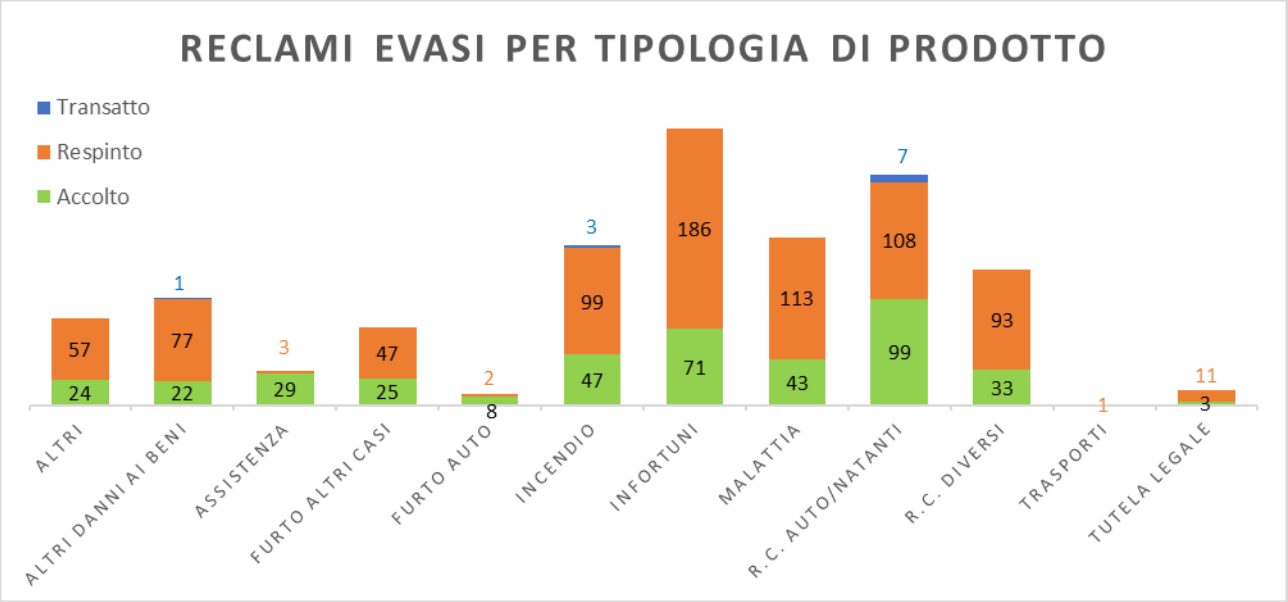
Si evidenzia che, su un numero complessivo di 4.006.514 contratti in essere (dato al 30 giugno 2022), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2022 rappresenta lo 0,03% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 20 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami gestiti entro il 31/12/2022, risulta che n. 404 sono stati accolti (pari al 33% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 797 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 66%); n. 11 reclami sono stati transatti (ovvero con parziale accoglimento della richiesta, pari allo 1%).

Al 31 dicembre 2022 risultano in istruttoria n. 98 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. 253 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che n. 50 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 2022 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 105.