

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2014

### Normativa di settore

Il Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, modificato e integrato dal provvedimento IVASS del 24 marzo 2015 n. 30, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

### Approccio adottato dalla Compagnia

La Compagnia mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica del Gruppo, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia intende dedicare particolare attenzione alla gestione dei reclami adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con i clienti.

La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

### Reclami dell'anno 2014

Nel corso del 2014 Alleanza ha ricevuto n. 5.101 reclami trattabili e n. 11 non trattabili.

Relativamente ai reclami trattabili, quelli ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 95% del totale, mentre quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 5%.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2014 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2014	Incidenza percentuale
Vita	4.857	95%
Danni	244	5%
<b>Totale</b>	<b>5.101</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, per l'anno 2014, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2014 è pari allo 0,2%.

### Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati dalla clientela ed evasi nel corso dell'anno in esame sono state prevalentemente riferibili ai seguenti ambiti:

Per il comparto Vita:

- **Area Liquidativa:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 42%;
- **Area Commerciale:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 42%;

- **Area Amministrativa:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 14%;
- **Area Industriale:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari 2%.

Per il comparto Danni:

- **Area Liquidativa:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 64%;
- **Area Amministrativa:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 23%;
- **Area Legale:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 8%;
- **Area Commerciale:** con un'incidenza sul totale dei reclami evasi pari al 5%.

#### Esiti dei reclami

Nello schema che segue si riporta l'esito dei reclami trattati nell'anno 2014 e i reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2014.

Esito reclamo	Totale 2014	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	1.180	23%
Respinti	3.634	71%
In istruttoria al 31/12/2014	287	6%
<b>Totale</b>	<b>5.101</b>	<b>100%</b>