

ASSICURATRICE VAL PIAVE SPA

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2023

Premessa

Assicuratrice Val Piave (di seguito la “Società”) attribuisce particolare rilevanza all’attività di gestione dei reclami, che rappresenta un momento prezioso per valorizzare il dialogo con gli assicurati, i danneggiati, i beneficiari e con l’utenza in genere.

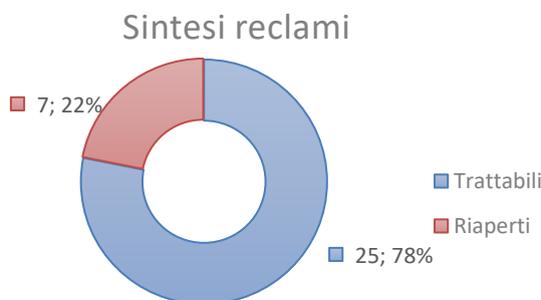
La politica di gestione dei reclami della Società è ispirata all’equo trattamento dei reclamanti ed è finalizzata alla corretta gestione delle segnalazioni con la massima tempestività e comunque nel pieno rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente.

I reclami sono inoltre approfonditamente valutati al fine di individuare le cause di eventuali disservizi e, conseguentemente, adottare i più opportuni interventi correttivi, in un’ottica di miglioramento continuo.

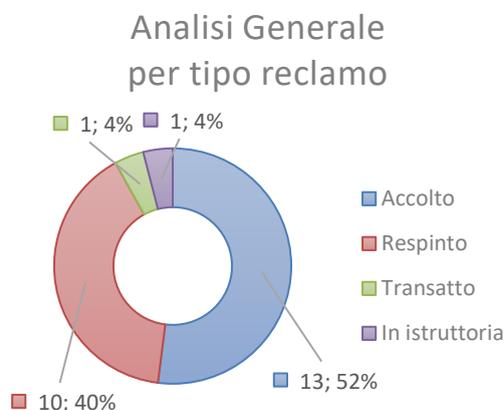
Il presente documento riporta una sintesi dei dati relativi all’attività di gestione dei reclami da parte della Società nell’anno 2023.

Andamento reclami nel corso del 2023 e analisi generale

Nel Grafico di Sintesi dei reclami, si evidenzia come corso del 2023 la Compagnia abbia ricevuto 25 doglianze, tutte trattabili, oltre a 7 riaperture.



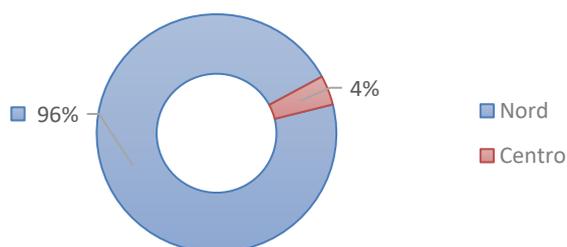
Nel Grafico di Analisi Generale, si evidenzia che il 52% dei reclami (pari a 13 casi) è stato accolto, il 40% (pari a 10 casi) è stato respinto, il 4% (uno solo) transatto ed un ulteriore 4% è ancora in trattazione, concluso nel 2024 con una transazione.



Analisi per area geografica

La quasi totalità dei reclami perviene dal Nord-Italia, coerentemente con la distribuzione geografica dell'operatività tradizionale della Compagnia.

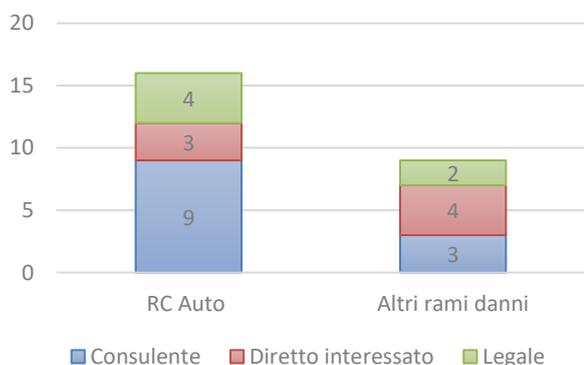
Area Geografica reclami



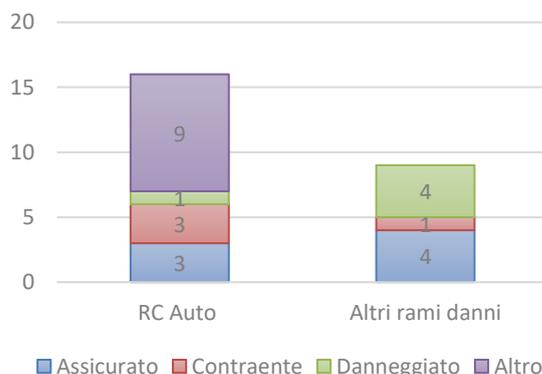
Analisi per Tipologia Reclamante e Proponente

Per quanto riguarda il ramo RC Auto, nel 56% dei casi (9 doglianze) il proponente è il consulente, nel 25% dei casi (4 doglianze) è il legale mentre nel 19% dei casi (3 doglianze) è il diretto interessato. Per quanto riguarda invece gli altri rami danni, nel 44% dei casi (4 reclami) il proponente è lo stesso diretto interessato, nel 33% dei casi (3 reclami) la doglianza è posta da un consulente mentre nel 23% dei casi (2 reclami) il proponente è il legale.

Analisi per tipo di prodotto e proponente



Analisi per tipo di prodotto e reclamante



Analisi per Area aziendale e stato del reclamo

Nell'analisi delle aree più soggette a reclami, emerge che sia per il ramo RC Auto sia per gli Altri rami danni l'area liquidativa sia la più soggetta al reclamo con una percentuale pari al 81% nel primo caso (8 doglianze) e 89% nel secondo caso (5 doglianze); l'area commerciale è impattata solo nel ramo RC Auto con una percentuale del 19% (3 casi) mentre l'area amministrativa è impattata solo dagli Altri rami danni rappresentando l'11% dei reclami (1 caso).

