

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE

ANNO 2023

Normativa di settore

Il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 recante modifiche e integrazioni al Regolamento IVASS n. 24/2008 in materia di gestione dei reclami, ha introdotto l'estensione dell'obbligo di pubblicare il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anche alle imprese comunitarie abilitate ad operare in regime di stabilimento ovvero di libera prestazione di servizi, al fine di consentire una piena *disclosure* del dato, al pari di quanto previsto per le imprese italiane (articolo 8 Reg. n. 24/2008).

Detto rendiconto deve essere redatto e pubblicato dalle imprese, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, nella sezione dedicata ai reclami del sito internet aziendale e riportare anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa, nonché, il relativo esito.

Approccio Adottato dalla Compagnia

Societe Generale Insurance mira a valorizzare, il servizio, la trasparenza e il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i reclamanti, nell'accezione di cui al Reg. 24/08 (contraenti, assicurati, beneficiari, danneggiati), in coerenza con i valori fondamentali della Compagnia.

A tal fine, la gestione dei reclami rappresenta un momento essenziale di interlocuzione con la clientela, che consente di acquisire informazioni importanti per il miglioramento continuo dei propri processi di servizio al cliente.

Reclami ricevuti dell'anno 2023

Nel corso del 2023 i reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita (Sogecap SA) sono risultati pari a n.13, quelli del comparto Danni (Sogessur SA) n.1153.

All'interno del Comparto Danni, n.1079 reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto ed n. 74 sono relativi ad altri prodotti Danni non R.C. Auto.

Scomposizione per prodotto

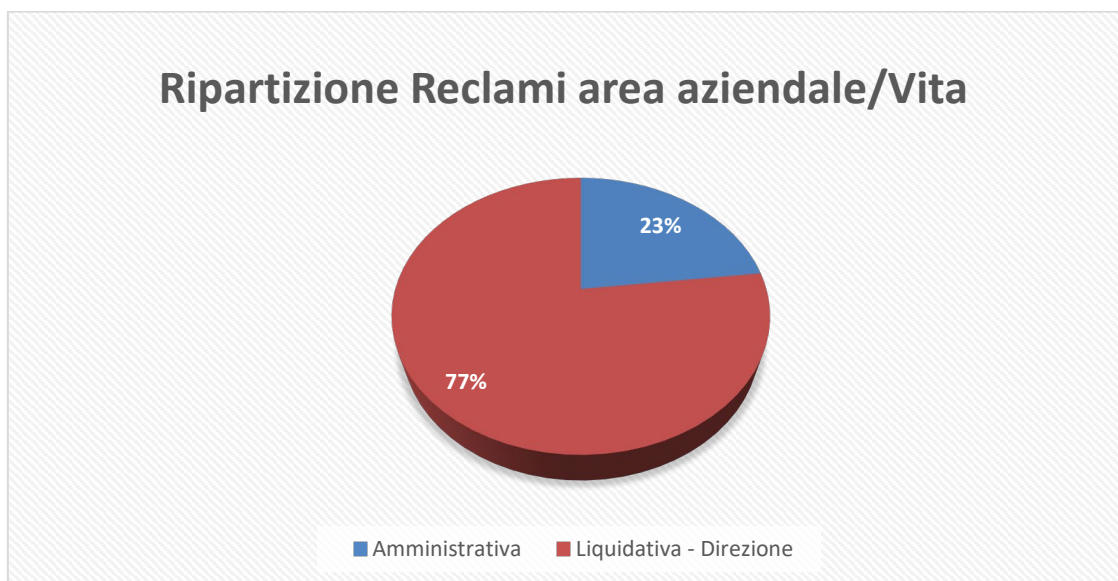
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2023.

COMPARTI	RECLAMI RICEVUTI
Vita	13
Danni R.C. Auto	1079
Danni non R.C. Auto	74

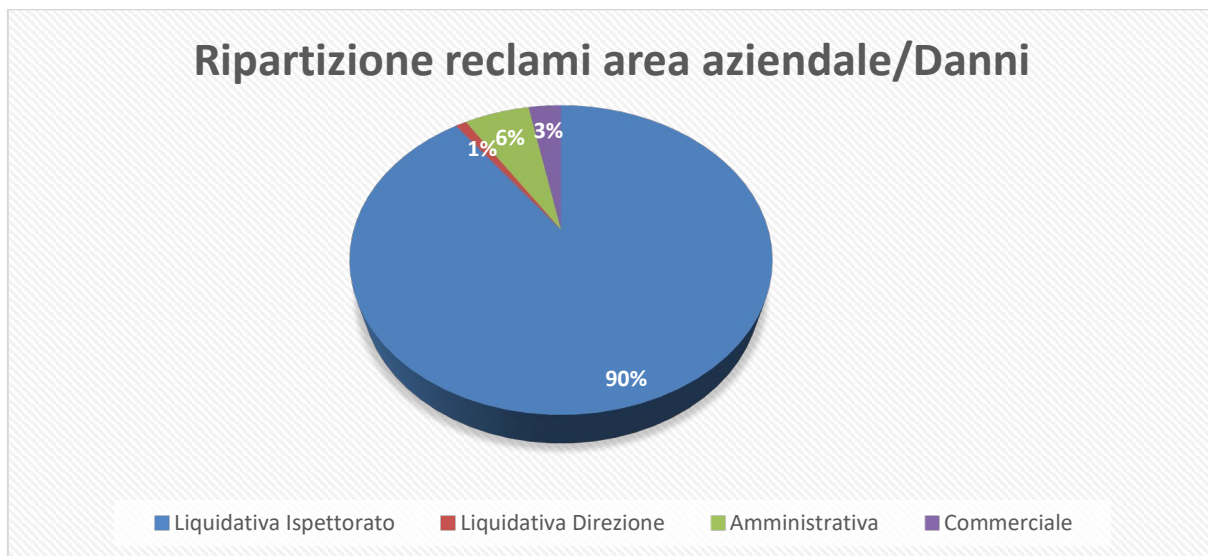
Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Le motivazioni principali alla base dei reclami pervenuti nel corso dell'anno in esame sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- Comparto Vita (Sogecap SA)



➤ Comparto Danni (Sogessur SA)



Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2023 relativi a prodotti Vita (Sogecap SA) sono stati: n.10 casi Respinti, n. 3 casi Transatti; quelli del comparto Danni (Sogessur SA) n.647 casi Respinti, n.363 casi Transatti e n.106 casi Accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano n.37 per il comparto Danni.

ESITI RECLAMI	COMPARTO VITA
Respinti	10
Accolti	0
Transatti	3
In istruttoria al 31/12/2022	1

ESITI RECLAMI	COMPARTO DANNI
Respinti	647
Transatti	363
Accolti	106
In istruttoria al 31/12/2022	37