



Attività di gestione dei reclami Rendiconto annuale

Anno 2018

Bene Assicurazioni S.p.A.
Sede Legale e Direzione Generale
Via dei Valtorta, 48 - 20127 Milano (MI)

Codice Fiscale e partita IVA n. 09599100964
Capitale sociale 16.000.000 euro i.v.

www.bene.it

Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni
con provvedimento IVASS n. 0237415 del 21/12/2016
Numero iscrizione Albo imprese di assicurazione
n.1.00180

Società soggetta all'attività di direzione e di
coordinamento da parte di Bene Holding S.p.A. -
Appartenente al Gruppo assicurativo Bene
numero iscrizione Albo gruppi assicurativi n. 054

1. NORMATIVA

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, 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 nonché il relativo esito.

2. PRINCIPI ADOTTATI DALLA COMPAGNIA

Bene Assicurazioni S.p.A. considera la gestione dei reclami come un momento essenziale nel presidiare la qualità del servizio al cliente, che conduce ineludibilmente ad una maggiore efficienza aziendale, non riducendosi pertanto ad una questione di mera conformità alla normativa in vigore.

La Compagnia, infatti, vuole 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 assicurativo Bene, in coerenza con i propri valori fondamentali.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia dedica una particolare attenzione alla gestione dei reclami, adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con i clienti, nella convinzione che la cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale, insieme alla sana e prudente gestione, rappresentano il paradigma operativo cui deve ispirarsi lo svolgimento dell'attività assicurativa.

3. RECLAMI

Nel corso del 2018 Bene Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 30 reclami, tutti trattabili.

Nella tabella sotto riportata, viene riportata la composizione dei reclami ricevuti nel 2018 dalla Compagnia e la relativa incidenza in termini percentuali:

| Tipologia reclamo | 2017 | Incidenza percentuale |
|--------------------------|-------------|------------------------------|
| Danni RC auto | 20 | 67% |
| Danni non RC auto | 10 | 33% |
| Totale | 30 | 100% |

4. TIPOLOGIA DEI RECLAMI

I reclami presentati nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti:

| Comparto ed area aziendale | 2018 | Incidenza percentuale |
|-----------------------------------|-------------|------------------------------|
| Commerciale | - | - |
| Liquidativa | 28 | 93% |
| Industriale | - | - |
| Amministrativa | - | - |
| Legale | 2 | 7% |
| Informatica | - | - |
| Altro | - | - |
| Totale | 30 | 100% |

5. ESITO DEI RECLAMI

Il numero di reclami evasi al 31 dicembre 2018 ammonta a n. 29, con n.1 reclamo ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati:

| Esito reclamo | 2018 | Incidenza percentuale |
|------------------------------|-------------|------------------------------|
| Respinti | 19 | 63% |
| Transatti | 2 | 7% |
| Accolti (anche parzialmente) | 8 | 27% |
| In istruttoria | 1 | 3% |
| Totale | 30 | 100% |

Il tempo medio di evasione, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi, è stato di n. 15 giorni.

L'Amministrazione Delegato

