



# Attività di gestione dei reclami Rendiconto annuale

Anno 2020

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 21.000.000 euro i.v.

[www.bene.it](http://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 2020 Bene Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 145 reclami, di cui uno non trattabile.

Nella tabella sotto riportata, viene riportata la composizione dei reclami trattabili ricevuti nel 2020 dalla Compagnia e la relativa incidenza in termini percentuali:

<b>Tipologia reclamo</b>	<b>2020</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Danni RC auto	121	84,0%
Danni non RC auto	23	16,0%
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>

## 4. TIPOLOGIA DEI RECLAMI

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

<b>Comparto ed area aziendale</b>	<b>2020</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Commerciale	6	4,2%
Liquidativa	116	80,6%
Industriale	-	-
Amministrativa	-	-
Legale	12	8,3%
Informatica	-	-
Altro	10	6,9%
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>

## 5. ESITO DEI RECLAMI

Il numero di reclami trattabili evasi al 31 dicembre 2020 ammonta a n. 140, con n.4 reclami ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati:

<b>Esito reclamo</b>	<b>2020</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Respinti	102	70,1%
Transatti	19	13,2%
Accolti (anche parzialmente)	19	13,2%
In istruttoria	4	3,5%
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>

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. 13 giorni.

L'Amministrazione Delegato

