

# RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

## Premesse

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

## Old Mutual Wealth Italy ed i reclami

La Compagnia intende valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i Clienti e con gli altri portatori di interessi (es., assicurati, beneficiari, ecc.), in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica della Compagnia.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia intende dedicare particolare attenzione alla gestione dei reclami, rappresentando un momento essenziale per il mantenimento e la crescita del rapporto fiduciario con i Clienti.

## Reclami dell'anno 2016

Nel corso del 2016 Old Mutual Wealth Italy S.p.A. ha ricevuto 27 reclami trattabili (ovvero, che, pur avendo contenuto generico, hanno presentato gli elementi essenziali per essere gestiti dall'impresa) e 0 reclami non trattabili (ovvero quei reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'impresa e dunque archiviabili come senza seguito).

<b>Esito dei reclami trattabili</b>	Evasi	Accolti	4
		Transatti	1
		Respinti	21
		In istruttoria	1
<b>Tempo medio di evasione</b>			38,35

<b>Tipologia proponente*</b>	Diretto interessato	17
	Associazione consumatori, soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	9
	Consulente	0

### **Old Mutual Wealth Italy S.p.A.**

Cap. Soc. Euro 23.300.000 - Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 11591250151 - R.E.A.: n. 1480877 - Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con Provvedimento ISVAP del 29/10/97 (G.U. n. 265 del 13/11/97) - Iscritta all'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione: n. 1.00130 - Società appartenente al Gruppo assicurativo Flavia iscritto in Albo Gruppi IVASS al n. 053. Società soggetta a direzione e coordinamento di Phlavia Investimenti S.p.A. Old Mutual Plc è la sola titolare del marchio e Old Mutual Wealth Italy è autorizzata ad utilizzarlo in virtù di apposita licenza. Old Mutual Plc e Old Mutual Wealth Italy non sono legate da alcun vincolo né tra di loro né tra società affiliate.

Altro	1
-------	---

\*Soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.

### Tipologia reclamante\*

Contraente	19
------------	----

Assicurato	0
------------	---

Danneggiato	2
-------------	---

Beneficiario	3
--------------	---

Associazione consumatori, soggetti portatori di interessi collettivi	0
---	---

Altro	3
-------	---

\*Soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.

### Area geografica

Nord	12
------	----

Centro	9
--------	---

Sud	5
-----	---

Isole	1
-------	---

### Aree coinvolte\*

Commerciale	2
-------------	---

Liquidativa	17
-------------	----

Industriale	0
-------------	---

Amministrativa	1
----------------	---

Legale	2
--------	---

Informatica	0
-------------	---

\*Regolamento ISVAP n. 24/2008 – Allegato 1.

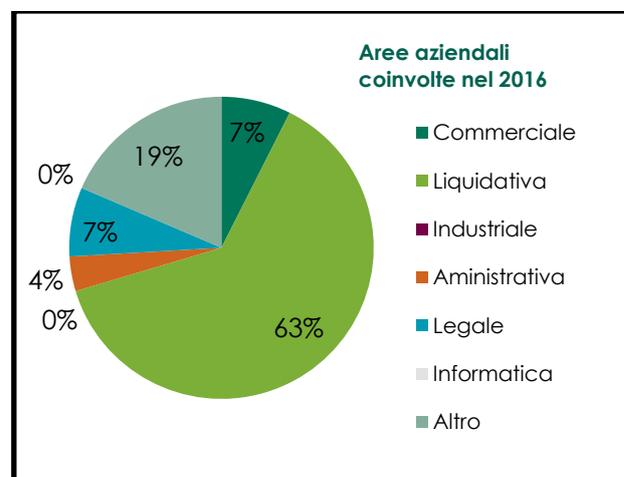
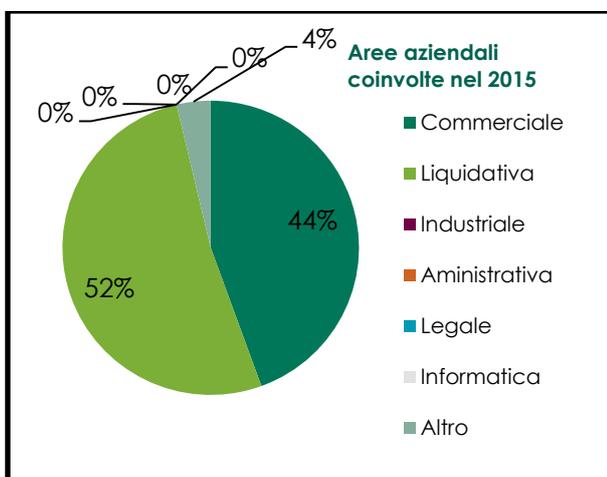
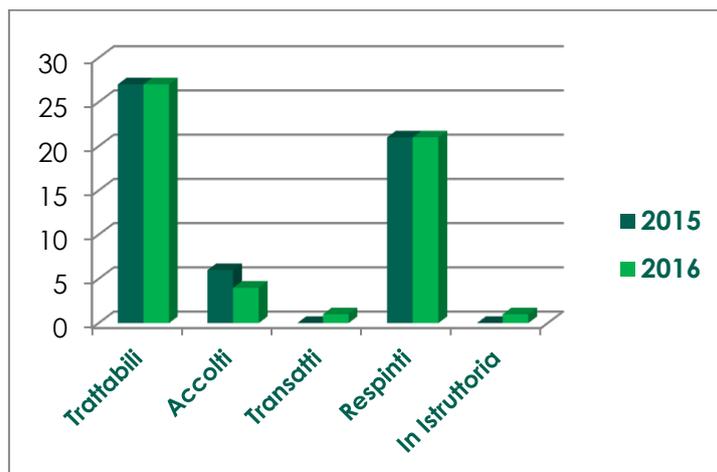
Come appena riportato, l'area maggiormente coinvolta dai reclami nel corso del 2016 è stata l'area Liquidativa, all'interno della quale riconduciamo le doglianze aventi ad oggetto la condotta dei liquidatori, ritardi e disfunzioni liquidative e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

Anche se in maniera limitata, anche altre aree sono state coinvolte:

- Commerciale: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
- Legale: reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità e trasparenza.

Infine, un solo reclamo ha coinvolto l'area Amministrativa (descritta nell'Allegato 1) mentre cinque reclami, non essendo riconducibili nelle altre aree, sono stati classificati con "Altro".

Volendo paragonare i dati sinora descritti con quelli riferiti al 2015, di seguito una rappresentazione a confronto sul numero di reclami pervenuti e sulle aree aziendali coinvolte.



## Allegato 1

### LEGENDA

<b>reclami trattabili:</b>	reclami che, pur avendo contenuto generico, presentano gli elementi essenziali per essere gestiti dall'impresa.	
<b>reclami non trattabili:</b>	reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'impresa e dunque archiviabili come senza seguito.	
<b>Classificazione dei reclami per Aree aziendali:</b>	commerciale:	reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.
	liquidativa:	reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni o vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.
	industriale:	reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.
	amministrativa:	reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.
	legale:	reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.
	informatica:	reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.
	altro:	reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra eplicitate.
<b>esito del reclamo:</b>	accolto	l'impresa risolve il reclamo in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni o il punto di vista.
	transatto	l'impresa risolve il reclamo con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste.
	respinto	l'impresa risolve il reclamo in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste.
<b>proponente:</b>	soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.	
<b>reclamante:</b>	soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.	