



**INTESA SANPAOLO
PROTEZIONE**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2024

Febbraio 2025

Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale: Via San Francesco d'Assisi 10, 10122 Torino
comunicazioni@pec.intesasanaoloprotezione.com Capitale Sociale Euro 27.912.258 Codice Fiscale e n. Iscrizione Registro Imprese di Torino
06995220016 Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) e soggetta all'attività di
direzione e coordinamento di Intesa Sanpaolo Assicurazioni S.p.A. Socio Unico: Intesa Sanpaolo Assicurazioni S.p.A. Iscritta all'Albo delle
imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00125 Appartenente al Gruppo Intesa Sanpaolo Assicurazioni, iscritto all'Albo dei Gruppi
Assicurativi al n. 28

Società del gruppo **INTESA**  **SANPAOLO**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2024

Il 1° dicembre 2024 Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. ha assunto la denominazione di Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A.; in pari data ha avuto effetto la fusione per incorporazione di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.

Intesa Sanpaolo Protezione presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria Clientela: dalla ideazione del prodotto al suo collocamento, fino all'assistenza e gestione di eventuali reclami che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare le cause che hanno arrecato un disagio al Cliente e avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata in outsourcing alla funzione "Gestione Reclami e Qualità del Servizio" dell'Ultima Società Controllante Italiana Intesa Sanpaolo Assicurazioni S.p.A., alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- obiettività nel processo di gestione dei reclami garantendo imparzialità di giudizio, riservatezza ed equità di trattamento;
- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

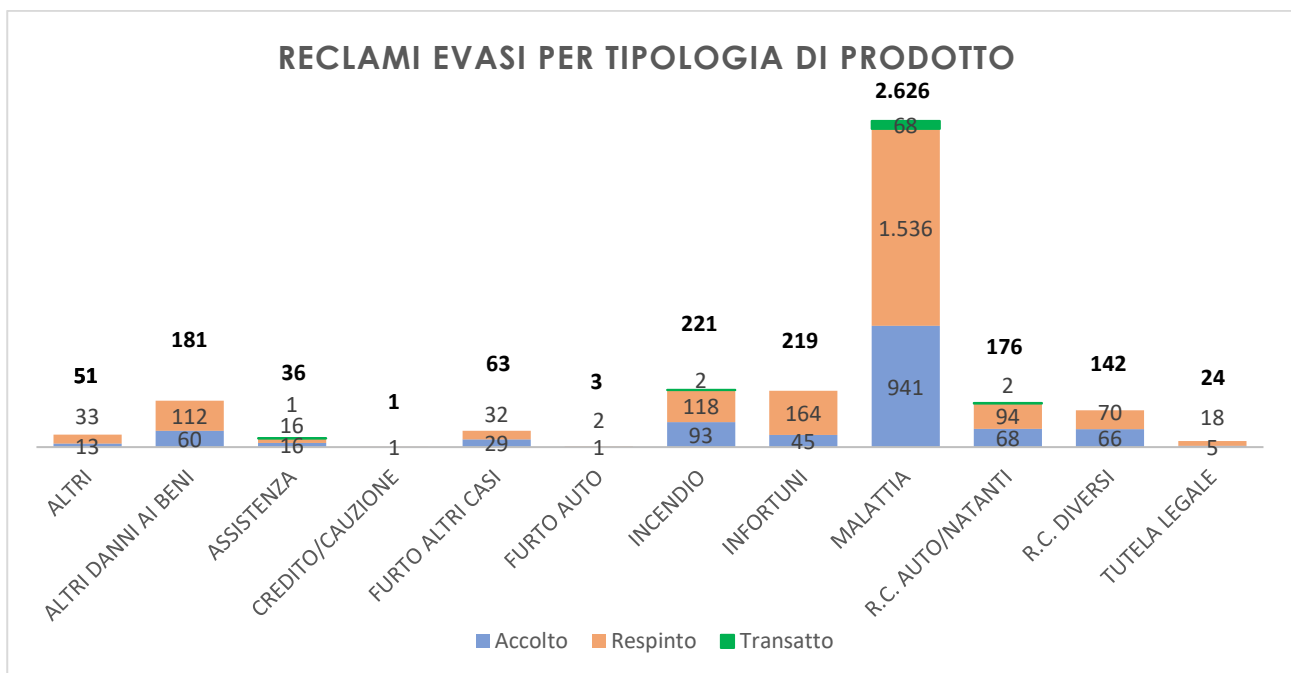
Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008) che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami pervenuti alla Compagnia. Il presente rendiconto, pertanto, non comprende gli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e gestiti dai medesimi.

Nel corso del 2024 sono pervenute n. 3.999, comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 3.743 sono risultate di competenza della Compagnia e contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestite dalla medesima (-16% rispetto al 2023); n. 256 comunicazioni non aventi i requisiti necessari per essere catalogate come trattabili, sono state comunque riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 6.582.928 contratti in essere (dato al 30 giugno 2024), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2024 rappresenta lo 0,06% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 16 giorni, inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami evasi entro il 31 dicembre 2024, risulta che n. 1.337 sono stati accolti (pari al 37%), n. 2.196 sono stati respinti (pari al 61%), mentre n. 73 sono stati transattati (pari al 2%). Al 31 dicembre 2024 risultano in istruttoria n. 137 reclami.



In generale, le motivazioni principali di doglianza riguardano l'Area Liquidativa e l'Area Amministrativa, con un'incidenza sui reclami trattabili rispettivamente dell'84% e del 13%.

Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 814 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che n. 179 casi gestiti hanno trovato accoglimento o soluzione transattiva a seguito di un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e sulla base di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante.

Nel corso del 2024 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 31.