

MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.  
Strada Trossi, 66 - 13871 Verrone BI - P.IVA 02114590025 - R.E.A. BI - 181194  
Tel. 015 2559700 - Fax 015 2559704  
info@mapfreasistencia.it - www.mapfreasistencia.com  
PEC: info@cert.mapfreasistencia.it



# **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**

## **MAPFRE ASISTENCIA S.A.**

### **ANNO 2021**

## **Normativa di settore e approccio della Compagnia**

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020, prevede che annualmente sia 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 ed il relativo esito.

Nell'esercizio della propria attività, MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. presta una costante attenzione alle esigenze dei propri clienti e mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con gli Assicurati, ritenendo la soddisfazione degli stessi un fattore chiave nell'ambito della visione strategica della Compagnia, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Tale attenzione ha il suo fondamento nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo MAPFRE e trova espressione in tutti i livelli organizzativi e processi aziendali, costantemente orientati al miglioramento della qualità e della relazione con gli Assicurati. Nell'ottica descritta il reclamo rappresenta uno dei più importanti segnali per il monitoraggio degli standard dell'attività svolta e per la conseguente realizzazione di azioni volte al miglioramento costante dei servizi erogati, nonché uno strumento per instaurare un dialogo fiduciario e proficuo con gli Assicurati.

I reclami ricevuti dalla Compagnia sono gestiti da una struttura indipendente a riporto della Direzione Legale ed operante in stretta collaborazione con il Dipartimento Qualità e con le altre strutture aziendali, al fine di garantire l'imparzialità di giudizio, come previsto dalla normativa di riferimento.

Di seguito, si riporta il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento.

## Reclami ricevuti nel periodo Gennaio-Dicembre 2021

- **Analisi numerica dei reclami**

Durante l'intero anno 2021, MAPFRE ASISTENCIA ha ricevuto **28** reclami, tutti risultati essere trattabili. I reclami accolti sono stati 4, quelli parzialmente accolti 4 e quelli respinti 18. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2021 erano 2. Nel grafico sottostante si riporta l'incidenza percentuale degli esiti:

Esito Reclami	Totale Periodo Osservazione	Incidenza Percentuale
Accolti	4	14,3%
Transatti	4	14,3%
Respinti	18	64,3%
In Istruttoria	2	7,1%
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

- **Tempi di evasione dei reclami**

Il tempo di evasione dei reclami, durante l'anno 2021, rientra nei termini massimi previsti dall'art. 8 Regolamento ISVAP n. 24/2008, con una media di **11** giorni.

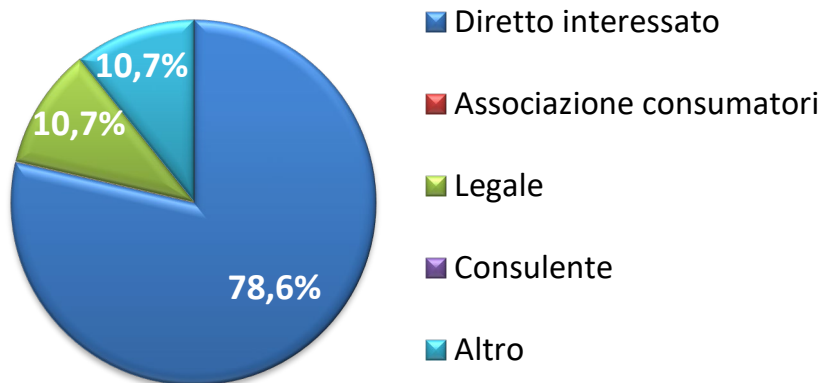
- **Incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere**

L'incidenza percentuale dei reclami ricevuti durante l'anno 2021 rispetto al numero di contratti in essere alla chiusura del semestre precedente (30/06/2021) è pari allo **0,053%**.

- **Ripartizione dei reclami per soggetto reclamante**

Il 78,6% dei reclami ricevuti (22) è stato sporto direttamente dall'Assicurato, mentre il 10,7% (3 reclami) è pervenuto da Legali. Infine, 3 reclami (pari al 10,7%) sono stati trasmessi da acquirenti di veicoli usati beneficiari di un servizio di garanzia post-vendita prestato da soggetti non assicurativi (venditori dei beni di consumo). La ripartizione è illustrata nel grafico che segue:

## Proponente



- **Ripartizione dei reclami per Area Aziendale**

I reclami trattati nel corso del 2021 hanno interessato le Aree Aziendali Liquidativa (15 reclami, 53,6%) e Amministrativa (10 reclami, 35,7%). In 3 casi (10,7%), il reclamo non era riconducibile ad alcuna Area Aziendale.

## Area Aziendale

