

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE

ANNO 2024

Normativa di settore

Il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 recante modifiche e integrazioni al Regolamento IVASS n. 24/2008 in materia di gestione dei reclami, ha introdotto l'estensione dell'obbligo di pubblicare il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anche alle imprese comunitarie abilitate ad operare in regime di stabilimento ovvero di libera prestazione di servizi, al fine di consentire una piena *disclosure* del dato, al pari di quanto previsto per le imprese italiane (articolo 8 Reg. n. 24/2008).

Detto rendiconto deve essere redatto e pubblicato dalle imprese, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, nella sezione dedicata ai reclami del sito internet aziendale e riportare anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa, nonché, il relativo esito.

Approccio Adottato dalla Compagnia

Societe Generale Insurance mira a valorizzare, il servizio, la trasparenza e il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i reclamanti, nell'accezione di cui al Reg. 24/08 (contraenti, assicurati, beneficiari, danneggiati), in coerenza con i valori fondamentali della Compagnia.

A tal fine, la gestione dei reclami rappresenta un momento essenziale di interlocuzione con la clientela, che consente di acquisire informazioni importanti per il miglioramento continuo dei propri processi di servizio al cliente.

Reclami ricevuti dell'anno 2023

Nel corso del 2024 i reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita (Sogecap SA) sono risultati pari a n.11, quelli del comparto Danni (Sogessur SA) n.1328.

All'interno del Comparto Danni, n.1231 reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto ed n. 97 sono relativi ad altri prodotti Danni non R.C. Auto.

Scomposizione per prodotto

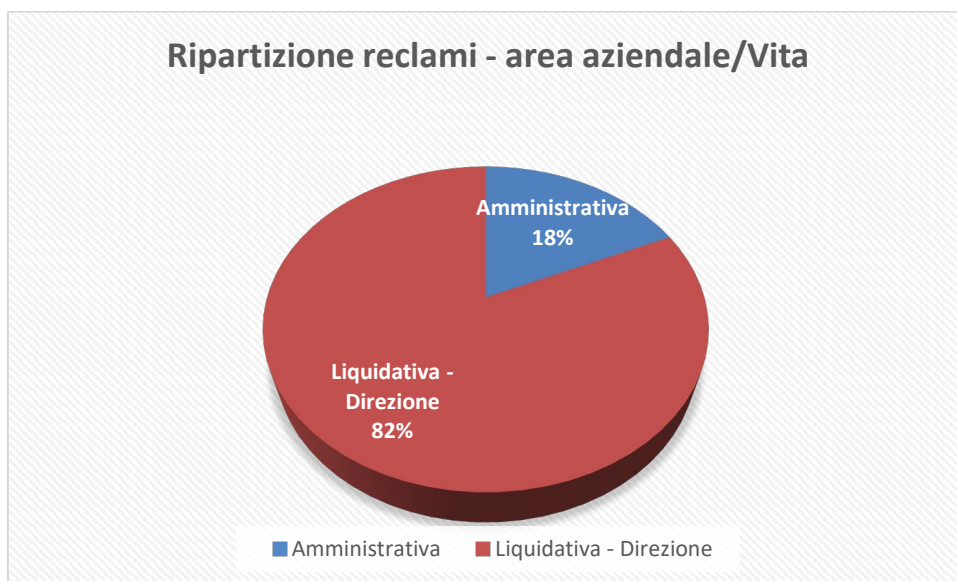
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2024.

COMPARTI	RECLAMI RICEVUTI
Vita	11
Danni R.C. Auto	1231
Danni non R.C. Auto	97

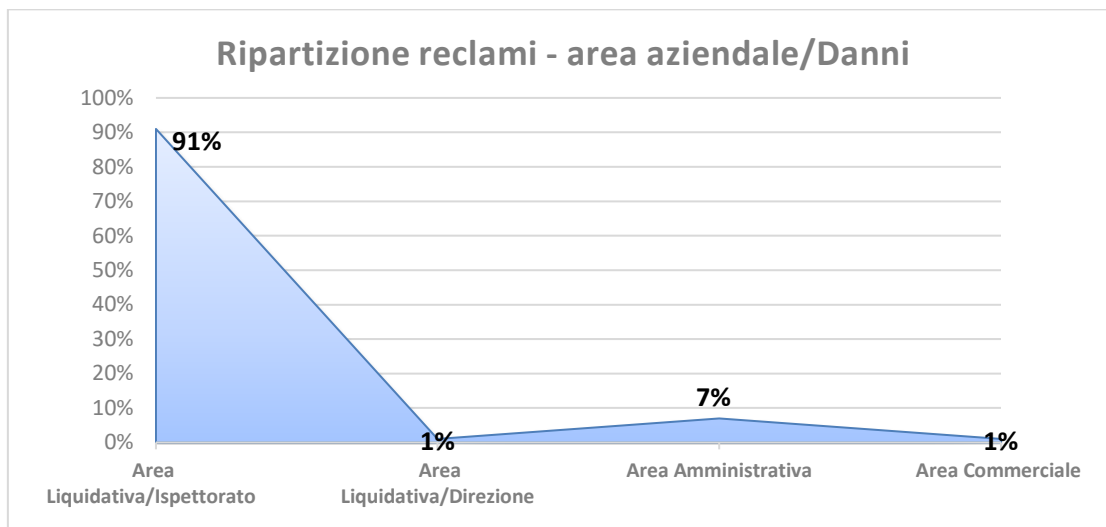
Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Le motivazioni principali alla base dei reclami ricevuti nel corso dell'anno in esame, sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- Comparto Vita (Sogecap SA)



➤ Comparto Danni (Sogessur SA)



Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2024 relativi a prodotti **Vita** (Sogecap SA) sono stati n.11 casi, tutti con esito respinto; quelli del comparto **Danni** (Sogessur SA): n.550 casi respinti, n.245 casi transatti e n. 455 casi accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano n.78 per il comparto Danni.

ESITI RECLAMI	COMPARTO VITA
Respinti	11
Accolti	0
Transatti	0
In istruttoria al 31/12/2024	0

ESITI RECLAMI	COMPARTO DANNI
Respinti	550
Transatti	245
Accolti	455
In istruttoria al 31/12/2024	78