

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Rendiconto Annuale

Anno 2025

INDICE

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
2.	L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI	2
3.	RECLAMI DELL'ANNO 2025	3
3.1	Reclami ricevuti trattabili	3
3.2	Esito Reclami	4
3.3	Reclami per Area Geografica	4
3.4	Reclami per tipologia di prodotto	4

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione, modificato ed integrato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, prevede che venga pubblicato annualmente sul sito internet delle Compagnie un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

2. L'IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI

Obiettivo principale di Unipol Assicurazioni e fattore chiave nell'ambito della politica del Gruppo Unipol, è quello di dedicare al Cliente la massima attenzione, riconoscendolo come parte costitutiva di una relazione stabile basata sulla dignità e sull'ascolto responsabile. Questo aspetto è parte integrante di ogni processo che ha per fondamento la qualità del servizio.

Questa è anche la principale missione del nostro Servizio Clienti che dedica ascolto a chiunque desideri ricevere informazioni su prodotti e servizi o voglia presentare un reclamo.

In particolare, i reclami sono gestiti dalla Funzione Customer Advocacy di Unipol Assicurazioni che analizza ogni richiesta in sinergia con le varie Aree Aziendali chiamate a collaborare per identificare e risolvere gli eventuali disservizi.

Qualunque manifestazione di insoddisfazione viene da noi tenuta in massimo conto e vissuta come un'opportunità per migliorare il servizio reso in linea con la centralità della persona che è elemento fondante l'impianto valoriale del Gruppo Unipol.

L'attività di gestione dei reclami è quindi considerata come momento determinante di contatto diretto con la propria clientela e basata su principi di trasparenza, correttezza ed imparzialità.

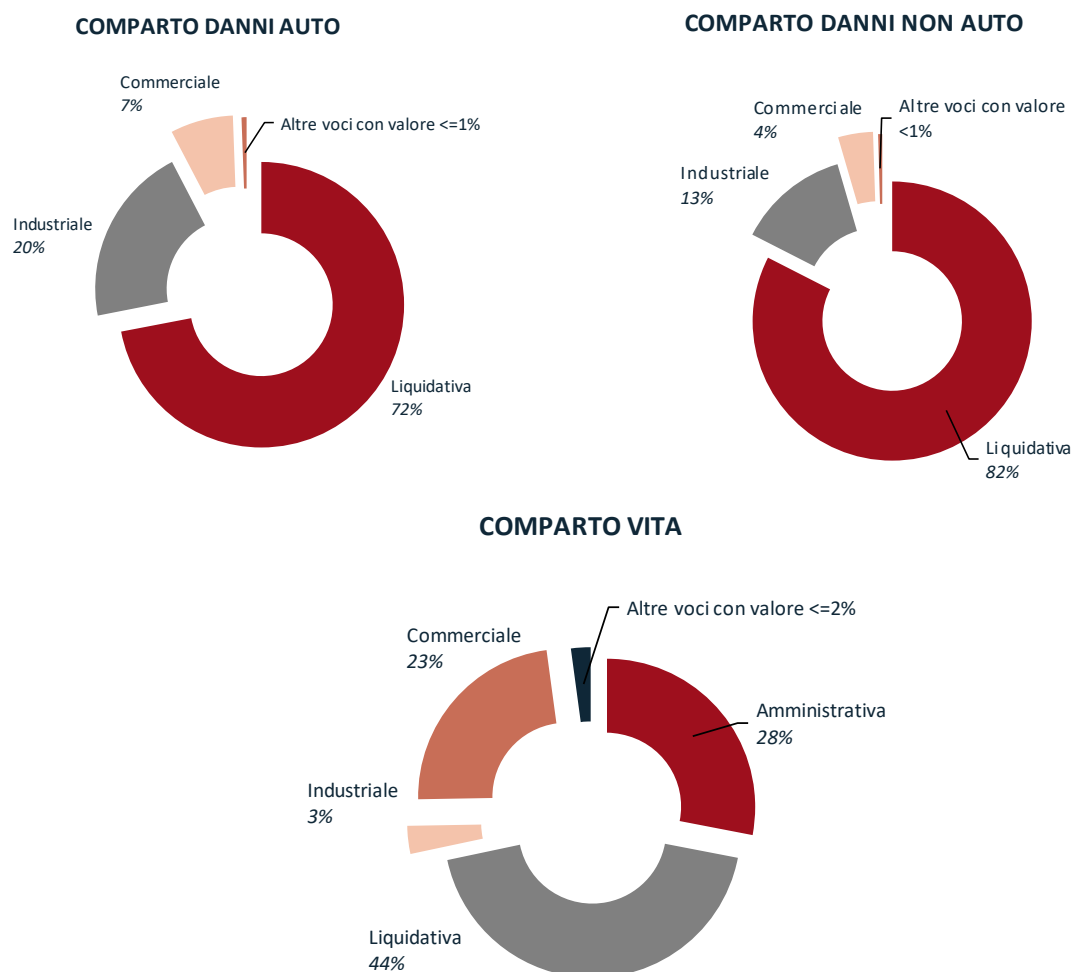
Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI, a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 *sexies* del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato recentemente dal Provv. IVASS n. 97/2020, in vigore dal 1° aprile 2021.

3. RECLAMI DELL'ANNO 2025

3.1 Reclami ricevuti trattabili:

	N.	%
Danni Auto	9.091	58
Danni Non-Auto	5.723	37
Vita	752	5
Totale	15.566	100

Segue il dettaglio dei **15.566** reclami suddivisi per Area Aziendale:



Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2025 sui contratti è pari allo 0,05%.

3.2 Esito Reclami

	N.	%
accolti	5.280	35
transatti	1.627	10
respinti	7.995	51
in attesa di definizione (al 31 dicembre 2025)	664	4
Totale	15.566	100

3.3 Reclami per Area Geografica

	N.	%
Nord	5.577	36
Centro	4.077	26
Sud	4.419	28
Isole	1.377	9
Altro	116	1
Totale	15.566	100

3.4 Reclami per tipologia di prodotto

	N.	%
R.C. Auto e Natanti	9.091	61
Altri	1.161	8
R.C. Diversi	1.526	10
Assistenza	711	5
Incendio	422	3
Altri danni ai Beni	584	4
Infortuni	549	4
Furto Auto	418	3
Malattia	110	1
Furto Altri Casi	137	1
Tutela Legale	61	-
Cauzioni/Credito	26	-
Trasporti	18	-
Totale Danni	14.814	100
Miste	274	36
Caso Morte	138	18
Unit Link	81	11
Caso Vita	69	9
Capitalizzazione	57	8
Previdenziali	55	7
Multiramo	37	5
Altri	36	5
Index Linked	5	1
Totale Vita	752	100
Totale	15.566	



Unipol S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna

unipol.com
unipol.it