



HANSARD EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY

Ground Floor, 6 Exchange Place, IFSC, Dublin 1, Republic of Ireland, D01 T9C2
Telephone: +353 1 211 2800 Email: europe.support@hansard.com Website: hansard.com

Hansard Europe DAC

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2021

25 Febbraio 2022



HANSARD EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY

Ground Floor, 6 Exchange Place, IFSC, Dublin 1, Republic of Ireland, D01 T9C2
Telephone: +353 1 211 2800 Email: europe.support@hansard.com Website: hansard.com

Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, come successivamente modificato e integrato, prevede che le imprese di assicurazione, incluse le imprese comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di libera prestazione di servizi che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a 20, pubblichino annualmente, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, sul proprio sito Internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, 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.

Approccio adottato dalla Compagnia

Hansard Europe dac (la "**Compagnia**") si impegna a garantire, in ogni momento, un elevato standard di servizio ai propri contraenti, assicurando al meglio delle proprie capacità che la propria attività sia svolta in conformità alla normativa vigente, in tutti gli aspetti fondamentali. La Compagnia riconosce tuttavia che talvolta gli standard applicati possono non soddisfare le aspettative dei contraenti/assicurati e che essi, il relativo intermediario o terzi per loro conto, possano presentare un reclamo.

In tali occasioni, la Compagnia ha provveduto a garantire l'esistenza di processi e procedure con cui tutto il proprio personale ha familiarità e che garantiscono che tutti i reclami siano gestiti in modo equo, rapido ed efficiente nel rispetto dei propri contraenti/assicurati. Ulteriori informazioni sulla procedura di gestione dei reclami della Compagnia sono disponibili sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.hansard.com/hansard-europe/hansard-europe-complaints/italian-complaints>.

Al fine di assistere la Compagnia nell'identificazione di eventuali tendenze in relazione alla ricezione di reclami, è stato creato un apposito sistema per esaminare, acquisire, confermare la presa in carico e riscontrare tutti i reclami ordinari e significativi ricevuti entro i relativi termini di presa in carico e di risposta (ad esclusione dei contenziosi e delle procedure di mediazione che sono registrati in un'area diversa). Tali informazioni consentono alla Compagnia di produrre dati di segnalazione che aiutano nelle seguenti attività:

- Analisi delle cause sottese
- Identificazione delle tendenze in relazione a prodotti e consulenti
- Fornire un resoconto alle aree amministrative dell'attività
- Reporting annuale/semestrale



HANSARD EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY

Ground Floor, 6 Exchange Place, IFSC, Dublin 1, Republic of Ireland, D01 T9C2
Telephone: +353 1 211 2800 Email: europe.support@hansard.com Website: hansard.com

Reclami dell'anno 2021

Nel corso del 2021 sono pervenute alla Compagnia 45 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali 44 sono risultate trattabili in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestite dalla Compagnia e 1 sono state classificate come non trattabili in quanto carenti di tali elementi essenziali e dunque archiviabili come senza seguito.

Si evidenzia che nel 2021 l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti sul numero di contratti in essere al 31.12.2020 è stata pari al 18% dei contratti stessi [e che tutti i reclami pervenuti riguardano prodotti assicurativi di tipo *unit-linked*].

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2021 è stato di 19 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa vigente.

Esito dei reclami

Si riporta di seguito l'esito dei reclami trattabili pervenuti nel corso del 2021.

Si precisa che per reclami accolti si intendono i reclami risolti dalla Compagnia in modo positivo per il reclamante, accogliendone integralmente le ragioni o il punto di vista; per reclami transatti si intendono i reclami risolti dalla Compagnia con un esito favorevole per il reclamante ma non alle medesime condizioni richieste; per reclami respinti si intendono i reclami risolti dalla Compagnia in modo negativo per il reclamante, respingendone le richieste.

Esito	Numero	Incidenza percentuale
Accolti	0	0%
Transatti	0	0%
Respinti	31	70.5%
In istruttoria (al 31.12.2021)	13	29.5%
Totale	44	100%

Aree aziendali coinvolte

Si riporta di seguito il numero e l'incidenza percentuale delle motivazioni poste alla base dei reclami trattabili pervenuti nel 2021 in relazione alle singole aree aziendali coinvolte, sulla base della classificazione IVASS di riferimento di cui all'Allegato 1 al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, come meglio illustrata di seguito.



HANSARD EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY

Ground Floor, 6 Exchange Place, IFSC, Dublin 1, Republic of Ireland, D01 T9C2
Telephone: +353 1 211 2800 Email: europe.support@hansard.com Website: hansard.com

Area aziendale	Numero	Incidenza percentuale
Commerciale	0	0%
Liquidativa	0	0%
Industriale	0	0%
Amministrativa	0	0%
Legale	0	0%
Informatica	0	0%
Altro	44	100%
Totale	44	100%

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 dell'impresa, di eventuali liquidatori e periti in merito ad eventuali ritardi e disfunzioni liquidative 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 e delle altre informazioni dovute, ecc.

Legale:

Reclami riguardanti la documentazione 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 esplicitate.



HANSARD EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY

Ground Floor, 6 Exchange Place, IFSC, Dublin 1, Republic of Ireland, D01 T9C2
Telephone: +353 1 211 2800 Email: europe.support@hansard.com Website: hansard.com

Tipologia di proponente e reclamante

Si riportano di seguito il numero e l'incidenza percentuale dei reclami trattabili pervenuti alla Compagnia nel corso del 2021 in relazione alla tipologia di proponente, ossia il soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.

Tipologia di proponente	Numero	Incidenza percentuale
Diretto interessato	9	20.4%
Associazione di consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0%
Legale	34	77.3%
Consulente	0	0%
Altro	1	2.3%
Totale	44	100%

Si riportano di seguito il numero e l'incidenza percentuale dei reclami trattabili pervenuti alla Compagnia nel corso del 2021 in relazione alla tipologia di reclamante, ossia il soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.

Tipologia di reclamante	Numero	Incidenza percentuale
Contraente	44	100%
Assicurato	0	0%
Beneficiario	0	0%
Associazione di consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	0%
Altro	0	0%
Totale	44	100%