

QUADRO DELLE ATTIVITÀ RELATIVE ALL'UFFICIO PROPOSTE E RECLAMI

- 1) Modalità e tempi di pubblicazione della costituzione e delle finalità dell'ufficio.

Nell'ultima settimana del mese corrente, sarà data comunicazione alla Giunta Agenti ed alle Direzioni.

Nei primi giorni di dicembre, accompagnate da lettera esplicativa, saranno inviate, per la immediata distribuzione, alle Agenzie copie di una lettera indirizzata agli assicurati, ed agli Ispettorati copie della lettera predisposta per le controparti.

Il numero delle copie da spedire alle Agenzie ed agli Ispettorati si ipotizza pari al 50% del portafoglio o dei sinistri di competenza di ciascuno di essi.

- 2) Altre attività

Sono stati predisposti:

- A) un'ipotesi di procedura relativa ai rapporti tra l'ufficio Proposte e le altre strutture;
- B) un modello di stampato che l'ufficio utilizzerà per la corrispondenza interna.

Bologna,

Alle Agenzie
Agli Ispettorati Sinistri
e p.c. Agli Ispettorati del
Servizio Commerciale
Al Capizona del
Servizio Sinistri

E' stato costituito l'ufficio Proposte e Reclami, che ha il compito di raccogliere suggerimenti e pareri dell'utenza, e di rispondere a quanti intendano segnalarci eventuali disfunzioni e inadempimenti.

Attraverso di esso ci proponiamo sia di offrire informazioni ed ausilio agli utenti in relazione a singoli problemi che li riguardino, sia di fornire alle strutture interessate dell'impresa ulteriori elementi di conoscenza sulle questioni che attengono il servizio da noi prestato.

Per rendere note la costituzione e le finalità dell'ufficio, abbiamo predisposto in sufficiente numero due lettere, una diretta agli assicurati ed una alle controparti. La prima sarà consegnata dalle Agenzie a tutti gli assicurati all'atto della stipula o del rinnovo della polizza, la seconda sarà distribuita dagli ispettorati sinistri a tutte le controparti in occasione dei contatti per la liquidazione.

Certi della vostra sensibilità agli scopi che hanno promosso l'iniziativa, contiamo sulla vostra collaborazione per una puntuale divulgazione della stessa.

Cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Bologna,

Gentile assicurato/a,

La ringraziamo per la scelta fatta di assicurarsi con la nostra Compagnia.

L'Unipol é sorta e si é sviluppata come azienda di servizio e non di speculazione e in questa logica intende continuare ad operare rafforzando sempre più i legami di fiducia e di collaborazione con i propri assicurati.

Tuttavia siamo consapevoli che, essendo l'Unipol un'impresa in forte espansione, possono verificarsi ritardi, disfunzioni od errori. Poiché il nostro obiettivo ed il nostro impegno sono quelli di migliorare le prestazioni rese agli assicurati, Le saremmo grati se vorrà collaborare con noi per realizzarli.

Abbiamo quindi ritenuto utile costituire un ufficio Proposte e Reclami al quale Lei potrà rivolgersi, sia per suggerimenti e proposte utili a migliorare il servizio da noi prestato, sia per segnalarci eventuali ritardi, disfunzioni, inadempienze da Lei riscontrate nei rapporti con la Unipol. L'Ufficio Le risponderà entro il più breve tempo possibile.

L'indirizzo é: UFFICIO PROPOSTE E RECLAMI - Compagnia assicuratrice Unipol - via Stalingrado 45 - 40128 Bologna -

Cordiali saluti.

Bologna,

Gentile signore/a,

nel momento in cui Lei é in contatto con uno dei nostri uffici di liquidazione, ci auguriamo che la sua pratica sia stata seguita con cura e diligenza, e intendiamo rivolgerle un invito.

L'Unipol é sorta e si é sviluppata come azienda assicurativa di servizio e non di speculazione ed in questa logica intende continuare ad operare cercando di fornire prestazioni oneste ed efficienti.

Tuttavia siamo consapevoli che, essendo l'Unipol un'impresa in forte espansione, possono verificarsi ritardi, disfunzioni od errori. Poiché il nostro obiettivo ed il nostro impegno sono quelli di migliorare le prestazioni rese agli assicurati, Le saremmo grati se vorrà collaborare con noi per realizzarli.

Abbiamo quindi ritenuto utile costituire un ufficio Proposte e Reclami al quale Lei potrà rivolgersi, sia per suggerimenti e proposte utili a migliorare il servizio da noi prestato, sia per segnalarci eventuali ritardi, disfunzioni, inadempienze. L'ufficio Le risponderà entro il più breve tempo possibile.

L'indirizzo é: UFFICIO PROPOSTE E RECLAMI - Compagnia assicuratrice Unipol - via Stalingrado 45 - Bologna -

Cordiali saluti.

IPOTESI DI PROCEDURA RELATIVA AI RAPPORTI TRA L'UFFICIO
PROPOSTE E RECLAMI E LE ALTRE STRUTTURE -

L'Ufficio Proposte e Reclami invia copia della corrispondenza ricevuta alla struttura che ha assunto la decisione e, per conoscenza, alla competente Direzione; e richiede, per iscritto, le informazioni necessarie.

La struttura interessata fornisce, per iscritto, all'Ufficio Proposte e Reclami le informazioni relative allo stato della posizione, agli atti compiuti, ed alle misure che intende adottare, nonché ogni altra informazione che ritenga rilevante.

L'ufficio Proposte e Reclami redige la risposta al richiedente.

Salva in ogni caso la necessità della successiva formalizzazione scritta, l'ufficio Proposte e Reclami può assumere informazioni anche oralmente e per telefono.

Bologna, .

A

e p.c. A

Vi inviamo copia della lettera del _____
datata _____ .

Per consentirci una risposta tempestiva ed esauriente, Vi
preghiamo di fornirci, a stretto firo di posta, informazioni re
lative allo stato della posizione, agli atti compiuti, alle mi-
sure che intende adottare, ed ogni altra che ritenete rilevante.

In particolare _____

Cordiali saluti.