

## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2022**

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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.

Si riporta di seguito il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2022.

Nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti complessivamente 15 reclami, di cui 14 trattabili e 1 non trattabile, e 1 riapertura a seguito di ulteriori lamentele. Rispetto all'esercizio precedente, quando erano pervenuti 36 reclami, si registra una riduzione dei reclami pervenuti.

Dei 14 reclami classificati come trattabili:

- 3 sono stati accolti
- 11 respinti

L'incidenza percentuale dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2022 sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,028%, risulta contenuto.

Il tempo medio di evasione dei reclami risulta essere pari a 23 giorni, al di sotto delle tempistiche previste dalla normativa di riferimento. Tutti i reclami sono stati gestiti nei tempi richiesti dalla normativa.

I reclami sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti i reclami:

- 5 reclami proposti dal Diretto interessato
- 5 reclami proposti dal Legale
- 1 reclamo proposto dal Consulente
- 3 reclami proposti e classificati sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 3 reclami presentati dall'Assicurato
- 8 reclami presentati dal Danneggiato
- 1 reclamo presentato dal Beneficiario

- 1 reclamo proposto e classificato sotto la voce: “Altro”

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 6 reclami provenienti dal Nord
- 2 reclami provenienti dal Centro
- 4 reclami provenienti dal Sud
- 2 reclami provenienti dalle Isole

I 14 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 4 reclami ramo RC Diversi
- 1 reclamo ramo Furto Auto
- 4 reclami ramo Infortuni
- 3 reclami ramo Altri danni ai beni
- 2 reclami prodotto Incendio

Come richiesto dalla normativa i reclami “Trattabili” sono stati distribuiti nelle rispettive aree aziendali di riferimento:

- 12 reclami nell’Area Liquidativa
- 2 reclami nell’Area Industriale

Con riguardo al contenuto dei 12 reclami trattabili riferiti all’area Direzione Liquidativa, essi riguardano, principalmente, solleciti per riscontri sulla gestione delle pratiche di sinistro o per la liquidazione dei sinistri stessi.

I reclami pervenuti dall’Autorità di Vigilanza al secondo semestre 2022 sono n.11 e riguardano richieste di chiarimenti o aggiornamento dello stato della pratica di sinistri.