

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL
CORSO DELL'ANNO 2020, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa dell'annualità 2020

Normativa di riferimento

La procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione è disciplinata dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni. Nel medesimo si prevede la redazione annuale sull'attività di gestione dei reclami che indichi i dati e la natura dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito. Tale rendiconto dovrà essere pubblicato sul sito internet della Compagnia di riferimento entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare.

Reclami pervenuti nel 2020

Nel corso del 2020 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato 68 reclami, dei quali 60 trattabili e 8 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 51 sono state evase e 9 sono in fase di istruttoria.

Reclami pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 5 reclami sono relativi a prodotti commerciali, 39 reclami sono riferibili al comparto liquidativo, 1 reclamo è afferente al settore industriale, 2 reclami riguardano il settore informatico ed infine 13 il settore amministrativo.

Di seguito si riporta l'incidenza dei singoli ambiti aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel corso dell'anno 2020.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Prodotti commerciali	5
Comparto liquidativo	39
Settore industriale	1
Settore informatico	2
Settore amministrativo	13

Reclami pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica

Di seguito si riporta l'incidenza dei reclami pervenuti per tipologia di proponente, tipologia di reclamante ed area geografica

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	13
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	22
Consulente	24
Altro	1

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	0
Assicurato	20
Danneggiato	39
Beneficiario	0
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	1

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	12
Centro	23
Sud	23
Isole	2
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 31 dicembre 2020 ammonta a 51 unità, mentre 9 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 51 di cui 15 sono stati accolti, 23 transatti e 13 respinti.

Si aggiunga, inoltre, come il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 16 giorni.

Nello schema che segue si riporta, in aggiunta, l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclami	
Accolti	15
Transatti	23
Respinti	13
Totale reclami trattati in data 31.12.2020	51

Il responsabile della funzione