

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL
CORSO DEL 2021, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa per l'anno 2021

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 di una relazione annuale sull'attività di gestione dei reclami che indichi i dati e la natura dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito.

Reclami pervenuti nel 2021

Nel corso del 2021 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato 524 reclami, dei quali 517 trattabili e 7 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 457 sono state evase e 60 erano ancora in fase di istruttoria alla data del 31/12/2021.

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: 39 reclami sono relativi al settore commerciale, 444 reclami sono riferibili al comparto liquidativo, 3 reclami sono afferenti al settore legale, 25 al settore amministrativo ed infine 6 ad altri settori.

Di seguito si riporta l'incidenza dei singoli ambiti aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel corso del 2021.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	39
Comparto liquidativo	444
Settore legale	3
Settore amministrativo	25
Altro	6

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	56
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	252
Consulente	202
Altro	7

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	2
Assicurato	79
Danneggiato	347
Beneficiario	86
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	3

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	100
Centro	253
Sud	123
Isole	41
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 31 dicembre 2021 ammonta a 457 unità, mentre 60 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 457 di cui 87 sono stati accolti, 251 transatti e 119 respinti.

Si aggiunga, inoltre, come il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 29 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	87
Transatti	251
Respinti	119
Totale reclami trattati alla data del 31.12.2021	457