

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL
CORSO DEL PRIMO SEMESTRE DEL 2022, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N.
24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa per il primo semestre del 2022

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 semestrale 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 primo semestre del 2022

Come risulta dall'Allegato 2 nel corso del primo semestre del 2022 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 928 reclami, dei quali tutti risultavano essere trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 801 sono state evase e 127 sono in fase di istruttoria.

Reclami pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso del primo semestre in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 9 reclami sono relativi al settore commerciale e 919 reclami sono riferibili al comparto liquidativo.

Di seguito si riporta l'incidenza dei singoli ambiti aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel corso del primo semestre del 2022.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	9
Comparto liquidativo	919
Settore legale	/
Settore amministrativo	/
Altro	/

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	103
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	131
Legale	518
Consulente	160
Altro	16

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	11
Assicurato	8
Danneggiato	863
Beneficiario	46
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	/
Altro	/

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	311
Centro	428
Sud	90
Isole	99
Altro	/

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 30 giugno 2022 ammonta a 801 unità, mentre 127 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 801 di cui 301 sono stati accolti, 113 transatti e 387 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	301
Transatti	113
Respinti	387
Totale reclami trattati in data 30/06/2022	801

Il responsabile della funzione

