

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2022

Normativa di settore

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 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.

Approccio di gestione della Compagnia

ADRIATIC Osiguranje D.D., opera con attenzione alla corretta gestione dei reclami, i quali permettono di analizzare ed acquisire informazioni utili al miglioramento costante dei servizi al Cliente.

I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

Reclami pervenuti nell'anno 2022

Nel corso del 2022 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 1.612 reclami, dei quali 1571 risultavano essere trattabili e 41 non trattabili.

Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso del 2022 in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 12 reclami sono relativi al settore commerciale per prodotto RCA, 1548 reclami sono riferibili al comparto liquidativo RCA, 5 reclami relativi area liquidativa per prodotto furto auto, 2 reclami relativi al settore amministrativo per prodotto RCA e 4 reclami riferiti ad altri settori per prodotto RCA.

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

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale RCA	12
Comparto liquidativo RCA	1548
Comparto liquidativo Furto auto	5
Settore amministrativo RCA	2
Altro RCA	4

Reclami trattabili pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica

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

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	141
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	132
Legale	994
Consulente	288
Altro	16

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	13
Assicurato	13
Danneggiato	944
Beneficiario	53
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	1
Altro	547



Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	611
Centro	586
Sud	189
Isole	160
Altro	25

Esito dei reclami trattabili

Con riferimento ai reclami trattabili pervenuti nel 2022, dunque, 611 sono stati accolti, 138 transatti e 822 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	611
Transatti	138
Respinti	822
Totale reclami trattabili pervenuti nel 2022	1571