

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL PRIMO
SEMESTRE DEL 2023, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del I semestre 2023

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 nel I semestre 2023

Nel primo semestre del 2023 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 609 reclami, dei quali 563 risultavano essere trattabili e 46 non trattabili.

I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare

Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

I settori maggiormente interessati oggetto delle doglianze presentate nel I semestre del 2023 in esame sono riferibili agli ambiti prospettati nella tabella che segue, con l'incidenza rispetto alla totalità dei reclami pervenuti.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale RCA	7
Settore amministrativo RCA	4
Settore industriale RCA	1
Comparto liquidativo – ispettorato - RCA	535

Comparto liquidativo - call center - RCA	11
Comparto liquidativo – ispettorato - Furto auto	2
Comparto liquidativo – ispettorato – Furto altri casi	1
Comparto liquidativo – ispettorato - Altri	2
Altro	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	45
Legale	293
Consulente	215
Altro	10

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	5
Assicurato	12
Danneggiato	380
Beneficiario	38
Altro	128

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	274
Centro	187
Sud	48
Isole	54

Rispetto ai periodi precedenti, non si evidenziano notevoli cambiamenti nella struttura di tipologia di preponente e reclamante. Con riferimento invece, all'area geografica, si osserva una diminuzione di reclami trattabili provenienti dalle aree del Sud e delle Isole.

Esito dei reclami trattabili

Con riferimento ai reclami trattabili pervenuti nel primo semestre del 2023, si evidenzia come 241 reclami venivano respinti, mentre 242 reclami venivano accolti e 2 transatti.

Si aggiunga, inoltre, come il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 27 giorni.



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

Esito reclami	
Accolti	242
Transatti	2
Respinti	241
Totale reclami trattabili evasi nel entro il 30/06/2023	485
In istruttoria al 30/06/2023	78