

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL 2025, AI SENSI
DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del 2025

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 2025

Nel corso del 2025 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 653 reclami, dei quali 616 risultavano essere trattabili e 37 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 corso del 2025 in esame sono riferibili agli ambiti prospettati nella tabella che segue.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale RCA	6
Settore amministrativo RCA	19
Settore informatico RCA	1
Comparto liquidativo – ispettorato - RCA	566
Comparto liquidativo - call center - RCA	7
Comparto liquidativo – ispettorato - Furto auto	4
Comparto liquidativo – ispettorato – Furto altri casi	11
Comparto liquidativo – ispettorato - Assistenza	2
Altro	0

Reclami trattabili pervenuti per tipologia proponente, 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	63
Legale	324
Consulente	227
Altro	2

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	25
Assicurato	0
Danneggiato	532
Beneficiario	55
Altro	4

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	289
Centro	182
Sud	87
Isole	47
Altro	11

Esito dei reclami trattabili

Con riferimento ai 599 reclami trattabili evasi entro il 2025, si evidenzia come 418 reclami venivano respinti, 125 reclami venivano accolti e 56 transatti.

Il tempo medio di evasione dei reclami è pari a 23 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	125
Transatti	56
Respinti	418
Totale reclami trattabili evasi nel entro il 31/12/2025	599
In istruttoria al 31/12/2025	17