

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2023

### Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. L'art. 8, comma 5 bis prevede che annualmente, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, venga 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.

### Reclami ricevuti nell'anno 2023

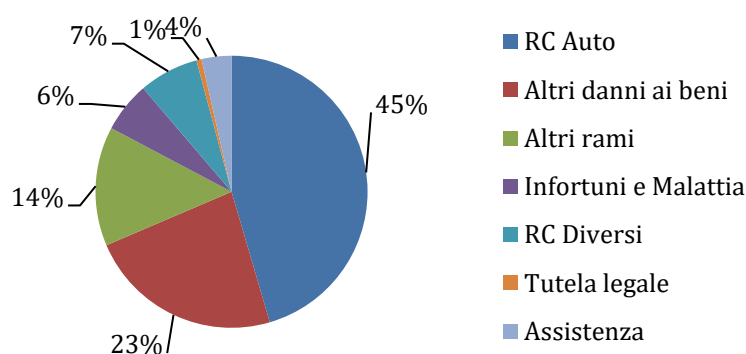
Nell'anno 2023 sono **pervenuti 649** reclami.

Dei 649 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2023, ne sono stati **evasi 590**, con i seguenti esiti:

Esito	NR.	%
Accolti	222	38%
Transatti	83	14%
Respinti	285	48%
<b>Totale</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>

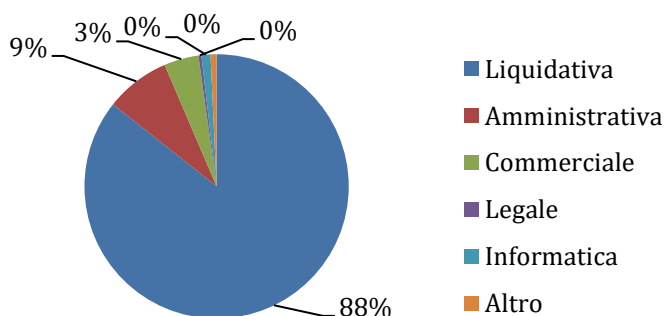
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	NR.	%
RC Auto	295	45%
Altri rami	92	14%
Altri danni ai beni	150	23%
Infortuni e Malattia	39	6%
RC Diversi	46	7%
Assistenza	23	4%
Tutela legale	4	1%
<b>Totale</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>



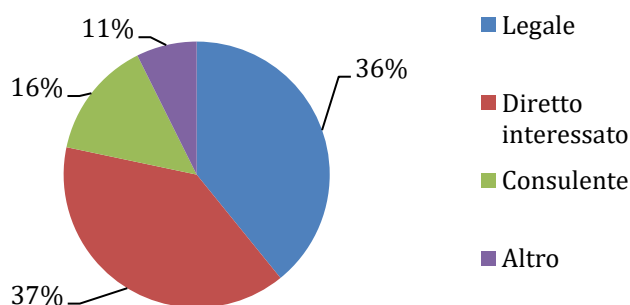
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	NR.	%
Liquidativa	570	88%
Amministrativa	56	9%
Commerciale	17	3%
Legale	1	0%
Informatica	2	0%
Altro	3	0%
<b>Totale</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>



I grafici di seguito rappresentati, invece, riportano i dati percentuali dei reclami trattabili ricevuti per **Tipologia di Proponente**.

Proponente	NR.	%
Legale	231	36%
Diretto interessato	240	37%
Consulente	104	16%
Altro	71	11%
Associazione consumatori	3	0%
<b>Totale</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>



E per **Area Geografica**

Area geografica	NR.	%
Nord	263	41%
Centro	158	24%
Sud	139	21%
Isole	85	13%
Altro	4	1%
<b>Totale</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>

