

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto anno 2024

### 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 2024

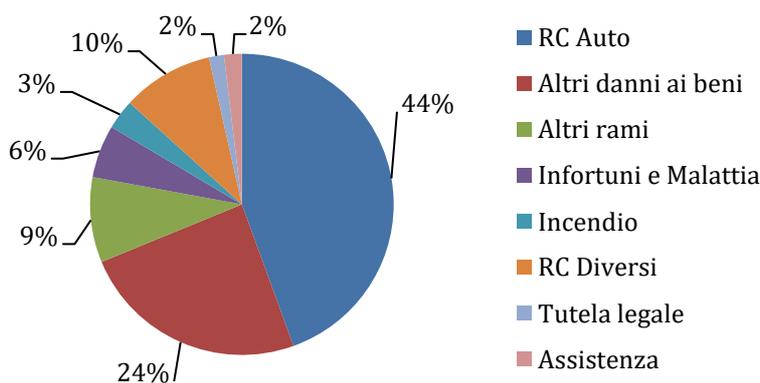
Nell'anno 2024 sono **pervenuti 688** reclami.

Dei 688 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2024, ne sono stati **evasi 629**, con i seguenti esiti:

Esito	Numero	Incidenza
Accolti	221	35%
Transatti	66	11%
Respinti	342	54%
<b>Totale</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>

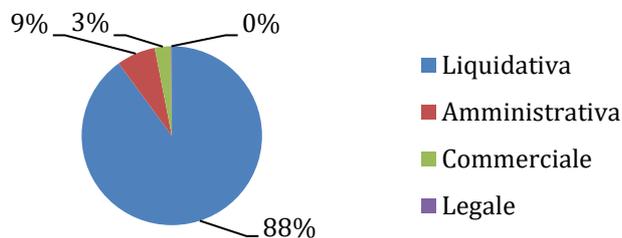
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	Numero	Incidenza
RC Auto	306	44%
Altri danni ai beni	167	24%
RC Diversi	67	10%
Altri rami	63	9%
Infortuni e Malattia	39	6%
Incendio	22	3%
Assistenza	13	2%
Tutela legale	11	2%
<b>Totale</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>



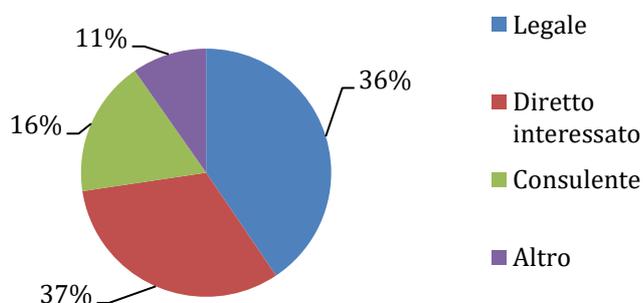
Le **aree aziendali maggiormente coinvolte** nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	Numero	Incidenza
Liquidativa	619	88%
Amministrativa	48	9%
Commerciale	20	3%
Legale	1	0%
<b>Totale</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>



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

Proponente	Numero	Incidenza
Legale	277	40%
Diretto interessato	219	32%
Consulente	121	18%
Altro	66	10%
Associazione consumatori	5	1%
<b>Totale</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>



E per **Area Geografica**

Area geografica	Numero	Incidenza
Nord	289	42%
Centro	161	23%
Sud	161	23%
Isole	70	10%
Altro	7	1%
<b>Totale</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>

