

## Attività di gestione dei reclami – Rendiconto anno 2025

### 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 2025

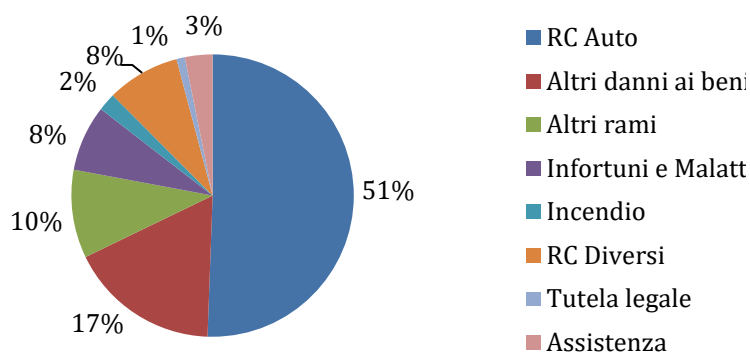
Nell'anno 2025 sono **pervenuti 730** reclami.

Dei 730 reclami pervenuti, al 31 dicembre 2025, ne sono stati **evasi 694**, con i seguenti esiti:

Esito	Numero	Incidenza
Accolti	172	24,8%
Transatti	182	26,2%
Respinti	340	49%
<b>Totale</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

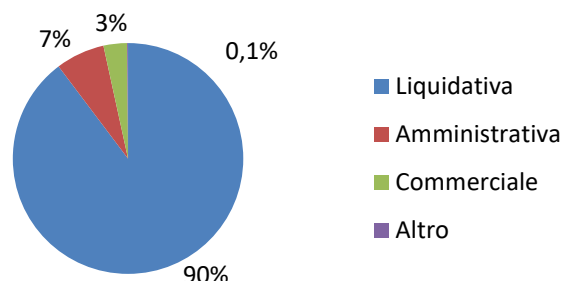
I reclami trattabili ricevuti sono riferiti prevalentemente alle seguenti **tipologie di prodotto**:

Prodotti	Numero	Incidenza
RC Auto	369	51%
Altri danni ai beni	126	17%
RC Diversi	61	10%
Altri rami	74	8%
Infortuni e Malattia	55	2%
Incendio	15	8%
Assistenza	23	1%
Tutela legale	7	3%
<b>Totale</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>



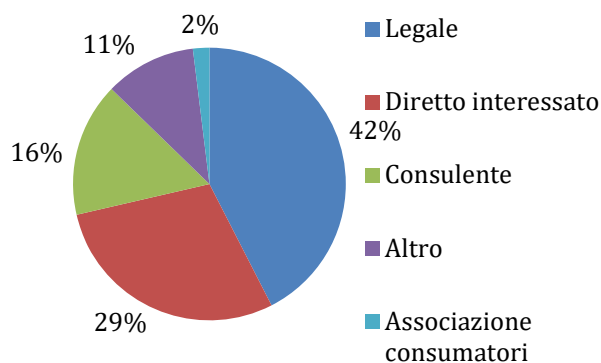
Le aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami sono:

Area aziendale	Numero	Incidenza
Liquidativa	655	90 %
Amministrativa	50	7 %
Commerciale	24	3 %
Altro	1	0,1%
<b>Totale</b>	<b>730</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	310	42%
Diretto interessato	211	29%
Consulente	116	16%
Altro	79	11%
Associazione consumatori	14	2%
<b>Totale</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>



E per **Area Geografica**

Area geografica	Numero	Incidenza
Nord	261	36%
Centro	194	27%
Sud	192	26%
Isole	74	10%
Altro	9	1%
<b>Totale</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>

