

## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2024**

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 entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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.

Si riporta di seguito il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2024.

Nel corso dell'anno 2024 sono pervenuti complessivamente 4 reclami trattabili.

Si conferma l'esiguo numero di reclami.

Dei 4 reclami classificati come trattabili:

- 2 sono stati respinti
- 1 è stato accolto
- 1 transatto

L'incidenza percentuale dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2024 sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,1%, risulta contenuto.

Il tempo medio di evasione dei reclami risulta essere pari a 11 giorni, ben al di sotto delle tempistiche previste dalla normativa di riferimento. Tutti i reclami sono stati gestiti nei tempi richiesti dalla normativa.

I reclami sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti i reclami:

- 3 reclami proposti dai Legali
- 1 classificato sotto la voce: "Altro"

Tipologia dei reclamanti:

- 2 reclami presentati dal Danneggiato
- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 1 reclamo presentato dall'Assicurato

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 3 reclami provenienti dal Nord
- 1 reclamo dal Centro

I 3 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 2 reclami prodotto Incendio
- 1 reclamo ramo RC Diversi
- 1 reclamo Furto Auto

Come richiesto dalla normativa i reclami “Trattabili” sono stati distribuiti nelle rispettive aree aziendali di riferimento:

- 3 reclami nell’Area Liquidativa
- 1 reclamo nell’Area Industriale