



EUROHERC
ASSICURAZIONI

UFFICIO DEL PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA
CLIENTELA NEL CORSO DEL 2021, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami - Relazione illustrativa per l'anno 2021

Normativa di riferimento

La procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione è disciplinata dal Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni. Nel medesimo si prevede la redazione di una relazione semestrale sull'attività di gestione dei reclami che indichi i dati e la natura dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito.

Reclami pervenuti nel 2021

Nel corso del secondo semestre del 2021 Euroherc Osiguranje D.D. ha registrato 85 reclami, dei quali 71 trattabili e 14 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 64 sono state evase e 7 sono in fase di istruttoria.

Reclami pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 2 reclami sono relativi al settore commerciale, 63 reclami sono riferibili al comparto liquidativo, 2 reclami sono afferenti al settore contrattuale, 1 reclamo è relativo al settore informatico ed infine 2 al settore amministrativo.

Di seguito si riporta l'incidenza dei singoli ambiti aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel corso del secondo semestre del 2021.

Ambiti di appartenenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	2
Comparto liquidativo	63
Settore contrattuale	2
Settore amministrativo	2
Settore informatico	1
Altro	1

Reclami pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica

Di seguito si riporta l'incidenza dei reclami pervenuti per tipologia di proponente, tipologia di reclamante ed area geografica

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	12
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	34
Consulente	39
Altro	0

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	0
Assicurato	9
Danneggiato	59
Beneficiario	1
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	16

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	28
Centro	54
Sud	1
Isole	2
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 31 dicembre 2021 ammonta a 64 unità, mentre 7 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 64 di cui 15 sono stati accolti, 28 transatti e 21 respinti.

Si aggiunga, inoltre, che il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 21 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	15
Transatti	28
Respinti	21
Totale reclami trattati in data 31.12.2021	64