

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL  
CORSO DEL PRIMO SEMESTRE 2022, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP  
N. 24/2008**

## Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del primo semestre del 2022

### 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, monitoraggio e controllo dei reclami, svolte dal presente ufficio di revisione interna, che indichi i dati e la natura dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito. I dati di cui all'allegato 2 del Regolamento ISVAP n. 24/2008, che forma parte integrante della presente relazione, hanno evidenziato che il settore maggiormente colpito riguarda il ramo dell'RCA, e in particolare l'area sinistri.

Euroherc osiguranje d.d., essendo una compagnia che esercita l'attività assicurativa in libera prestazione di servizi, è rappresentata sul territorio italiano, per la gestione dei sinistri, da Adriatic Osiguranje d.d. codice IVASS D969R, la quale nel dicembre 2021 è stata oggetto, per quanto riguarda l'area sinistri, di una profonda riorganizzazione e ristrutturazione.

Tale intervento ha riguardato una rivisitazione dei processi dei sinistri e l'implementazione delle unità liquidative.

### Reclami pervenuti nel primo semestre del 2022.

Nel corso del primo semestre del 2022 Euroherc osiguranje d.d. ha registrato 189 reclami, dei quali 188 trattabili e 1 non trattabile. Con riferimento alle doglianze trattabili, 182 sono state evase e 6 sono in fase di istruttoria.

### Reclami pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso del semestre in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 3 reclami sono relativi al settore commerciale, e 185 reclami sono riferibili al comparto liquidativo.

Di seguito si riporta l'incidenza dei singoli ambiti aziendali rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel corso del primo semestre del 2022.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	3
Comparto liquidativo	185
Settore contrattuale	/
Settore amministrativo	/
Settore informatico	/
Altro	/

## 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	9
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	22
Legale	72
Consulente	53
Altro	33

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	0
Assicurato	3
Danneggiato	113
Beneficiario	0
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	1
Altro	72

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	29
Centro	143
Sud	3
Isole	14
Altro	0

## Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 30 giugno 2022 ammonta a 182 unità, mentre 6 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 182 di cui 83 sono stati accolti, 43 transatti e 56 respinti.

Si aggiunga, inoltre, che il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 29 giorni.

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

<b>Esito reclami</b>	
Accolti	83
Transatti	43
Respinti	56
<b>Totale reclami trattati al 30.06.2022</b>	<b>182</b>

**Il responsabile della revisione interna**

