

PU-2

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

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del secondo 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 verificando la correttezza dei dati acquisiti, indichi i dati e la natura dei reclami pervenuti all'Impresa nonché il relativo esito.

La presente relazione, relativa ai reclami ricevuti nel secondo semestre del 2022 è inviata al Consiglio di Amministrazione.

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 che ha portato una crescita del numero dei reclami in tale settore.

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, sia per quanto concerne la rivisitazione dei processi dei sinistri che l'implementazione delle unità liquidative.

Detto intervento è stato determinante per una graduale convergenza degli obiettivi, sebbene si è caratterizzata una notevole crescita del portafoglio di Euroherc e del relativo indice di sinistrosità.

Per quanto concerne il processo di gestione dei reclami, dal punto di vista operativo, è stato predisposto un nuovo sistema di elaborazione delle risposte alle richieste e alle contestazioni sollevate dal reclamante e dall'Organo di Vigilanza, che si sta dimostrando efficiente ed innovativo sia per l'attività di archiviazione che per la corretta gestione del registro elettronico nonché per una migliore organizzazione all'interno dell'Ufficio stesso.

Notevoli vantaggi sono ravvisabili in correlazione all'attività di raccolta degli allegati richiesti dall'Organo di Vigilanza come pure per ciò che attiene all'attività di archiviazione nel registro elettronico dove sono conservati i documenti utili alla gestione delle doglianze e alla loro risoluzione.

Inoltre, sono state espletate attività di controllo ed implementazione del registro elettronico al fine di risolvere eventuali incongruenze relative a fascicoli di reclamo duplicati e problematiche ivi rappresentate, come ad esempio la questione inerente ai reclami non di competenza.

In particolare, sono state risolte le criticità relative alle doppie registrazioni presenti all'interno dell'archivio digitale.

L'aspettativa dei risultati delle misure intraprese è prevista parzialmente per il primo semestre del 2023 e integralmente nella seconda parte dell'anno corrente, come era già stato previsto dal CDA.

Si riportano, di seguito i dati in sintesi sui reclami pervenuti.

Reclami pervenuti nel secondo semestre del 2022

Nel corso del secondo semestre 2022 Euroherc Osiguranje D.D. ha registrato 103 reclami, dei quali 79 trattabili e 24 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 79 sono state evase e 0 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: 79 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 secondo semestre 2022.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	/
Comparto liquidativo	79
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	31
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	/
Legale	66
Consulente	5
Altro	1

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	2
Assicurato	6
Danneggiato	92
Beneficiario	3
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	0

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	44
Centro	59
Sud	0
Isole	0
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 31 dicembre 2022 ammonta a 79 unità, mentre 8 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 79 di cui 38 sono stati accolti, 7 transatti e 34 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.

Esito reclami	
Accolti	38
Transatti	7
Respinti	34
Totale reclami trattati al 31.12.2022	79

Analisi delle problematiche e correttivi

Ricevuti e analizzati i prospetti di cui all'allegato 2 e verificata la correttezza dei dati si è notata una marcata problematica nell'area liquidativa.

I reclami ricevuti sono prettamente per mancata offerta nei termini di legge previsti dall'art. 148 CAP.

In pendenza di reclamo, la maggior parte è transatta direttamente con i legali.

In caso di accoglimento, non è stato possibile addivenire ad un accordo bonario tra le parti per differenza di *quantum*.

In considerazione di quanto sopra esposto e considerato l'ampliamento della struttura liquidativa e di gestione dei sinistri della compagnia Adriatic Osiguranje d.d., si prevede una velocizzazione delle tempistiche liquidative che permetteranno un miglioramento del dipartimento sinistri.

La funzione di revisione interna provvederà, entro la fine dell'anno, ad effettuare tutte le verifiche ed i controlli necessari.

Si ritiene che non siano necessari ulteriori interventi.

Il responsabile della revisione interna

Marcela Pavić

