



EUROHERC
ASSICURAZIONI

UFFICIO DEL PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DEL
PRIMO SEMESTRE 2023, AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP
N. 24/2008**

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del primo semestre del 2023

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.

La presente relazione, relativa ai reclami ricevuti nel primo semestre del 2023 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'R.C.A., 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 corso del 2022 è stata oggetto, per quanto riguarda l'area sinistri, di una profonda riorganizzazione e ristrutturazione anche a seguito alle contestazioni sollevate dall'Organo di Vigilanza.

Tale intervento è stato attinente alla rivisitazione dei processi dei sinistri e all'implementazione delle unità liquidative.

Per quel che concerne il processo di gestione dei reclami, l'ufficio preposto di Euroherc ha apportato delle migliorie gestionali e tecniche nell'operatività dello stesso, che hanno consentito di incrementarne l'efficacia organizzativa interna.

L'intento a tal riguardo è una costante massimizzazione dei risultati di gestione operativa, anche apportando eventuali future migliorie nelle procedure ed attività che dovessero rendersi necessarie, al fine di sviluppare nuove strategie operative che siano funzionali ed innovative.

Per quanto concerne la liquidazione, l'adesione di Euroherc Osiguranje d.d. alla Convenzione per l'indennizzo diretto CARD ha avuto un impatto positivo consentendo di semplificare e velocizzare la procedura di risarcimento dei danni.

La progressiva crescita del portafoglio Euroherc ha avuto un impatto sull'indice di sinistrosità: da un'analisi delle partite di danno, tenendo in considerazione il primo semestre del 2023 i sinistri R.C.A. ed i sinistri CARD hanno avuto un incremento proporzionato alla crescita di portafoglio.

Si tiene ad evidenziare infine che i reclami presentati sono sotto costante valutazione con la finalità di continuare il potenziamento già intrapreso nelle attività di gestione ad essi correlate e che si tiene in debita considerazione il fatto che essi si rivelino strumentali per analizzare l'andamento delle attività dei vari settori interessati.

Reclami pervenuti nel primo semestre del 2023

Nel corso del primo semestre del 2023 Euroherc Osiguranje D.D. ha registrato 241 reclami, dei quali 229 trattabili e 12 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 213 sono state evase e 16 sono in fase di istruttoria.

Quasi la metà dei reclami ricevuti sono stati respinti in quanto erano infondati; si evidenzia inoltre che la maggior parte dei reclami ricevuti in questo primo semestre del 2023 fanno riferimento a sinistri avvenuti in tempi non recenti.

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: 5 reclami sono relativi al settore commerciale, e 224 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 2023.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	5
Comparto liquidativo - Ispettorato	216
Comparto liquidativo – Call Center	8
Settore amministrativo	/
Settore informatico	/
Settore contrattuale	/

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	23
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	129
Consulente	75
Altro	2

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	1
Assicurato	0
Danneggiato	221
Beneficiario	7
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	0

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	73
Centro	148
Sud	3
Isole	5
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 30 giugno 2023 ammonta a 213 unità, mentre 16 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 213 di cui 109 sono stati accolti, 2 transatti e 102 respinti.

Si aggiunga, inoltre, che il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 27 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	109
Transatti	2
Respinti	102
Totale reclami trattati al 30.06.2023	213

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.

Si prevede una progressiva e costante velocizzazione delle procedure liquidative a seguito dell'adesione alla Convenzione per l'inennizzo diretto CARD.

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

