

UP-2

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

Zagabria, 28 febbraio 2024

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa dell'anno 2023

Normativa di riferimento

La presente relazione viene redatta ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento IVASS n. 24/2008 così come novato dal Provvedimento IVASS n. 30/2015, dal Provvedimento IVASS n. 46/2016, dal Provvedimento IVASS n. 61/2017, dal Provvedimento IVASS n. 76/2018 e dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 ed inviata al Consiglio di Amministrazione ed è relativa ai reclami ricevuti nel corso del 2023.

Approccio di gestione della Compagnia

Euroherc osiguranje d.d. si impegna a monitorare costantemente l'andamento dei reclami al fine di prevenirne la crescita e garantire un elevato livello di soddisfazione del cliente. Si tiene ad evidenziare 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 2023

Durante il periodo di riferimento, che va dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, Euroherc osiguranje d.d. ha registrato 374 reclami, dei quali 360 trattabili e 14 non trattabili. I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

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 | 6 |
| Comparto liquidativo - Ispettorato | 346 |
| Comparto liquidativo – Call Center | 8 |
| Settore amministrativo | / |
| Settore informatico | / |
| Settore contrattuale | / |

Reclami trattabili 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 | 30 |
| Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi | 0 |
| Legale | 198 |
| Consulente | 129 |
| Altro | 3 |

| Tipologia reclamante | Numero reclami presentati |
|---|---------------------------|
| Contraente | 1 |
| Assicurato | 1 |
| Danneggiato | 329 |
| Beneficiario | 14 |
| Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi | 0 |
| Altro | 15 |

| Area geografica | Numero reclami presentati |
|-----------------|---------------------------|
| Nord | 123 |
| Centro | 224 |
| Sud | 6 |
| Isole | 7 |
| Altro | 0 |

Esito dei reclami

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

| Esito reclami | |
|---------------------------------------|-----|
| Accolti | 135 |
| Transatti | 7 |
| Respinti | 193 |
| Totale reclami trattati al 31.12.2023 | 335 |