

**UP-2**

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA  
CLIENTELA NEL CORSO DEL PRIMO SEMESTRE 2024  
AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008

Zagabria, 29 agosto 2024

## Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del primo semestre del 2024

### 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.

### Reclami pervenuti nel primo semestre del 2024

Nel corso del primo semestre del 2024 Euroherc Osiguranje d.d. ha registrato 184 reclami, dei quali 180 trattabili e 4 non trattabili. Con riferimento alle doglianze trattabili, 157 sono state evase e 23 sono in fase di istruttoria. I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

### Reclami pervenuti per settori aziendali

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale R.C.auto	2
Comparto liquidativo – Ispettorato R.C.auto	172
Comparto liquidativo – Call Center R.C.auto	2
Settore amministrativo R.C.auto	3
Altro	1

### Reclami pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	9
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	99
Consulente	68
Altro	4

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	4
Assicurato	1
Danneggiato	161
Beneficiario	6
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	8

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	51
Centro	122
Sud	6
Isole	1
Altro	0

#### Esito dei reclami

Con riferimento ai reclami trattabili ne sono stati evasi 157 di cui 49 sono stati accolti, 24 transatti e 84 respinti. Si aggiunga, inoltre, che il tempo medio di evasione del reclamo è pari a 24 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	49
Transatti	24
Respinti	84
Totale reclami trattati al 30.06.2024	157