

UP-2

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI
PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO 2024,
AI SENSI DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008

Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa dell'anno 2024

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.

Introduzione

La presente relazione ha lo scopo di evidenziare le tendenze, le problematiche e le azioni intraprese per migliorare la gestione dei reclami e garantire un alto standard di servizio e conformità normativa.

Reclami pervenuti nel 2024

Durante il periodo di riferimento, che va dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024, Euroherc osiguranje d.d. ha registrato 339 reclami, dei quali 333 trattabili e 6 non trattabili.

Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

Le motivazioni principali poste alla base delle doglianze presentate nel corso del periodo in esame sono riferibili ai seguenti ambiti: 3 reclami sono relativi al settore commerciale, e 324 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 2024.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale	3
Comparto liquidativo - Ispettorato	322
Comparto liquidativo – Call Center	2
Settore amministrativo	5
Settore informatico	-
Altro Settore	1

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	14
Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
Legale	173
Consulente	139
Altro	7

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	4
Assicurato	3
Danneggiato	297
Beneficiario	26
Associazione consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi	0
Altro	3

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	104
Centro	211
Sud	14
Isole	4
Altro	0

Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase alla data del 31 dicembre 2024 ammonta a 318 unità, mentre 13 reclami risultano ancora in corso di definizione.

Con riferimento ai reclami trattabili, dunque, ne sono stati evasi 318 di cui 91 sono stati accolti, 54 transatti e 173 respinti.

Si aggiunga, inoltre, che il tempo medio di evasione del reclamo è diminuito rispetto al 2023, passando da 26 a 22 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	91
Transatti	54
Respinti	173
Totale reclami trattati al 31.12.2024	318