

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

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

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

### Approccio di gestione della Compagnia

ADRIATIC Osiguranje D.D., opera con attenzione alla corretta gestione dei reclami, i quali permettono di analizzare ed acquisire informazioni utili al miglioramento costante dei servizi al Cliente. I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

### Reclami pervenuti nel 2024

Nel corso del 2023 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 754 reclami, dei quali risultavano essere 725 trattabili e 29 non trattabili.

I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

### Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

I settori maggiormente interessati oggetto delle doglianze presentate nel corso del 2024 in esame sono riferibili agli ambiti prospettati nella tabella che segue.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale RCA	10
Settore amministrativo RCA	16
Settore industriale RCA	0
Comparto liquidativo – ispettorato - RCA	693
Comparto liquidativo - call center - RCA	0
Comparto liquidativo – ispettorato - Furto auto	2
Comparto liquidativo – ispettorato – Furto altri casi	2

Comparto liquidativo – ispettorato - Altri	1
Altro	1

**Reclami trattabili pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica**

Di seguito si riporta, invece, l'incidenza dei reclami trattabili pervenuti per tipologia di proponente, tipologia di reclamante ed area geografica.

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	48
Legale	382
Consulente	289
Altro	6

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	32
Assicurato	7
Danneggiato	634
Beneficiario	47
Altro	5

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	275
Centro	272



Sud	87
Isole	82
Altro	9

### Esito dei reclami trattabili

Con riferimento ai 725 reclami trattabili pervenuti nel corso del 2024, si evidenzia come 376 reclami venivano respinti, mentre 208 reclami venivano accolti e 110 transatti.

Il tempo medio di evasione del reclamo è migliorato rispetto al 2023 ed è pari a 21 giorni.

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

Esito reclami	
Accolti	208
Transatti	110
Respinti	376
<b>Totale reclami trattabili evasi nel entro il 31/12/2024</b>	<b>694</b>
In istruttoria al 31/12/2024	31