

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2023

*Documento redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 8 punto 5 bis del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni.*

I reclami rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto. La Compagnia nella gestione dei reclami assicura l'adozione di principi generali volti a garantire un corretto comportamento verso gli interessati, nello specifico tali principi sono orientati al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare agli interessati (assicurati, contraenti, effettivi o potenziali, e danneggiati) la corretta, imparziale e tempestiva gestione dei reclami specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo di gestione dei reclami;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami;
- mantenere con la clientela rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali e reputazionali;
- identificare i prodotti e i processi della Compagnia interessati dai reclami, le relative cause e l'impatto sugli altri prodotti e processi al fine di adottare gli interventi atti a evitare il riproporsi di reclami ricorrenti, ponendo in essere, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi sui prodotti e processi interessati.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare con tempestività le cause che hanno determinato l'insorgere della doglianza e di implementare conseguentemente i relativi interventi correttivi.

L'interessato può trasmettere il reclamo (con una lettera o con apposito modulo disponibile sul sito internet della Compagnia) inviandolo presso:

**Vera Protezione S.p.A.**

**Ufficio Reclami**

**Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano**

**e-mail: [reclami@veraprotezione.it](mailto:reclami@veraprotezione.it)**

**PEC: [veraprotezione@legalmail.it](mailto:veraprotezione@legalmail.it)**

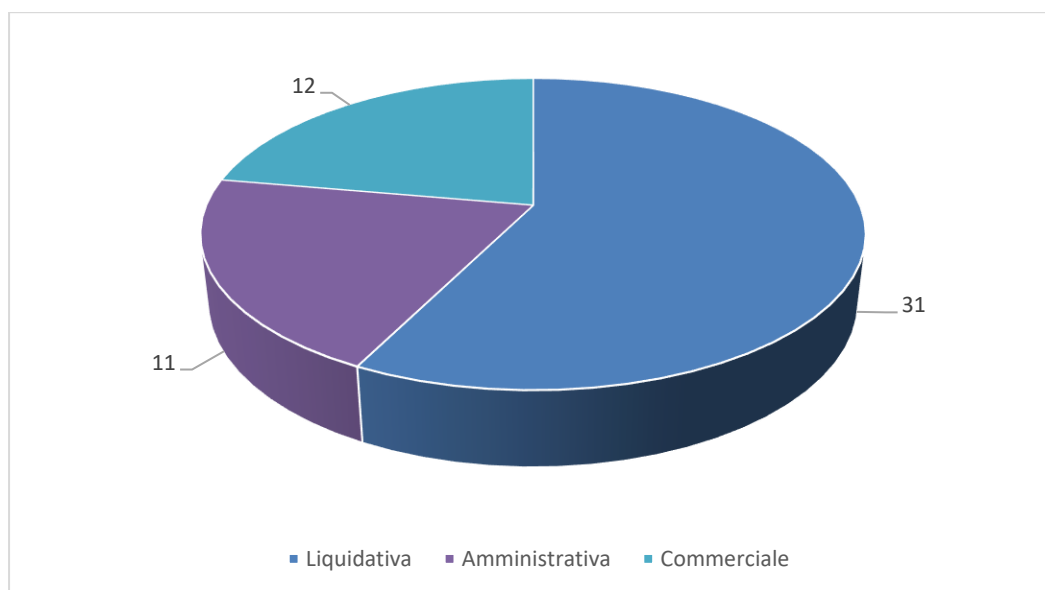
## ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2023, Vera Protezione ha ricevuto n. 54 reclami, tutti trattabili. Al 31 dicembre 2023, n. 4 reclami erano in lavorazione perché pervenuti nell'ultimo periodo dell'anno.

### ○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

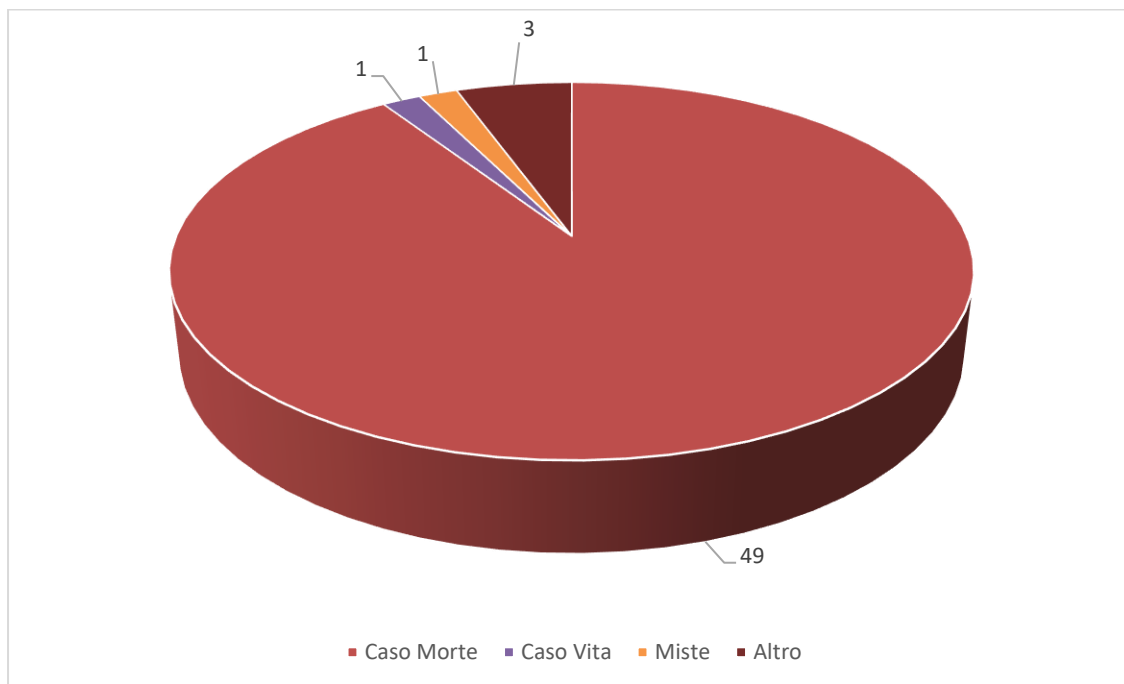
- ✓ n. 31 Liquidativa;
- ✓ n. 12 Commerciale;
- ✓ n. 11 Amministrativa;
- ✓ n. 0 Industriale;
- ✓ n. 0 Informatica;
- ✓ n. 0 Legale.



## ○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

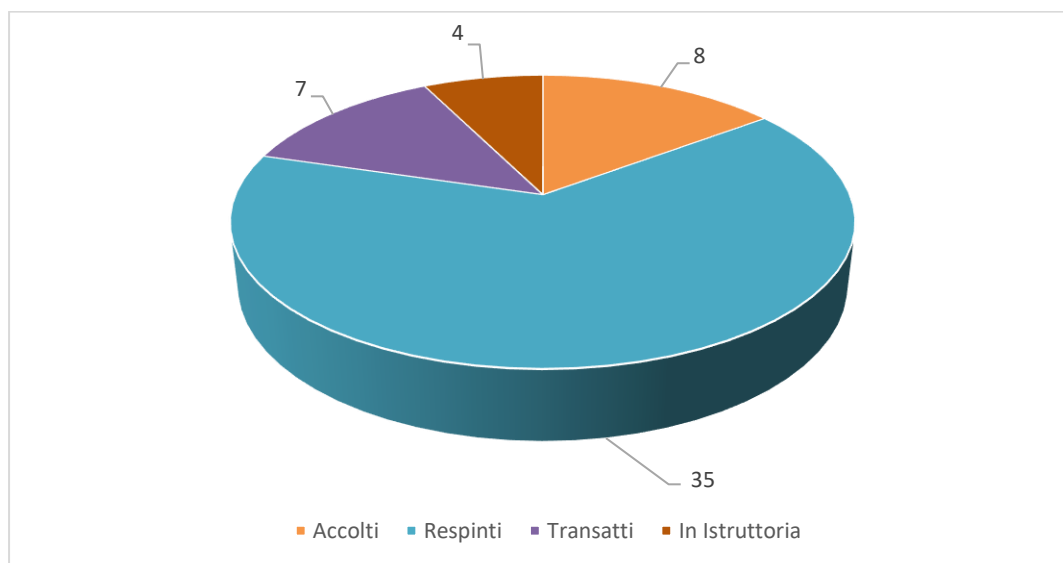
Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 54 reclami sono così suddivisi:

- ✓ n. 49 Caso Morte;
- ✓ n. 1 Caso Vita;
- ✓ n. 1 Miste;
- ✓ n. 0 Previdenziali;
- ✓ n. 0 Multiramo;
- ✓ n. 3 Altro.



## ○ **Suddivisione per esito del reclamo**

- ✓ n. 35 Respinti;
- ✓ n. 8 Accolti;
- ✓ n. 7 Transatti;
- ✓ n. 4 In istruttoria.



## ○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in circa 22,5 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti direttamente dalla Compagnia (n. 43 sul totale di 54) al II semestre del 2023 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 30/06/2023, pari a 421.529) è pari allo 0,010%.