

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2024

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 Assicurazioni S.p.A.

Ufficio Reclami

Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano

e-mail: reclami@veraassicurazioni.it

PEC: veraassicurazioni@legalmail.it

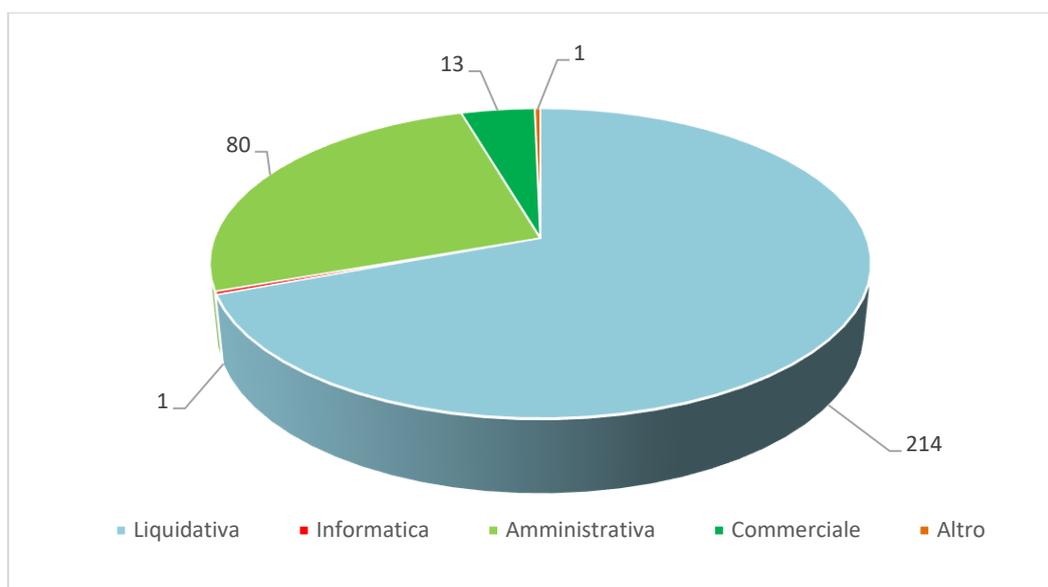
ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2024, Vera Assicurazioni ha ricevuto n. 324 reclami, di cui 309 trattabili e 15 non trattabili. Al 31 dicembre 2024, n. 22 reclami erano in lavorazione perché pervenuti nell'ultimo periodo dell'anno.

○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

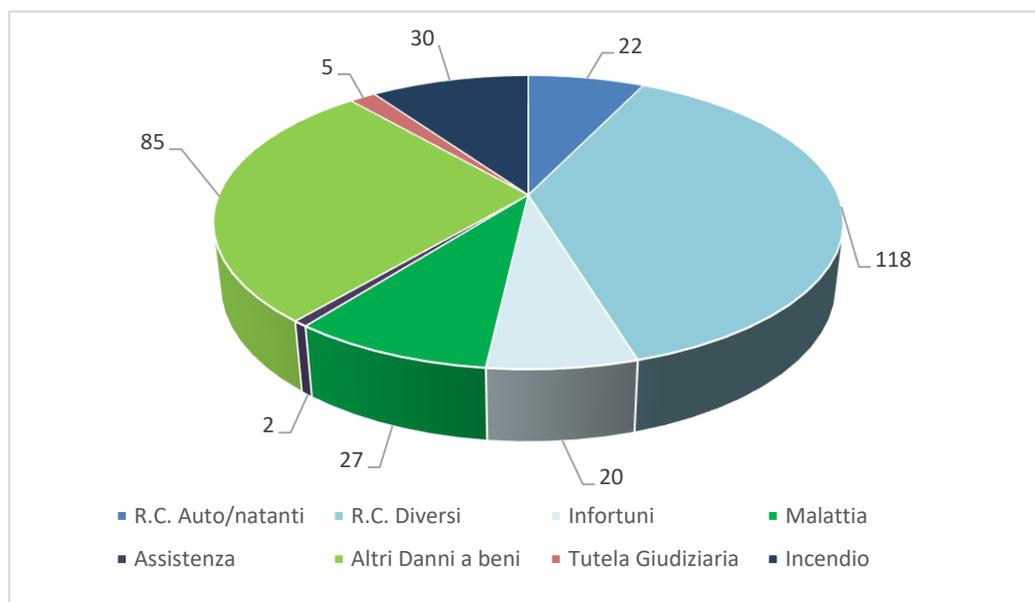
- ✓ n. 214 Liquidativa;
- ✓ n. 80 Amministrativa;
- ✓ n. 13 Commerciale;
- ✓ n. 1 Informatica;
- ✓ n. 1 Altro.



○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

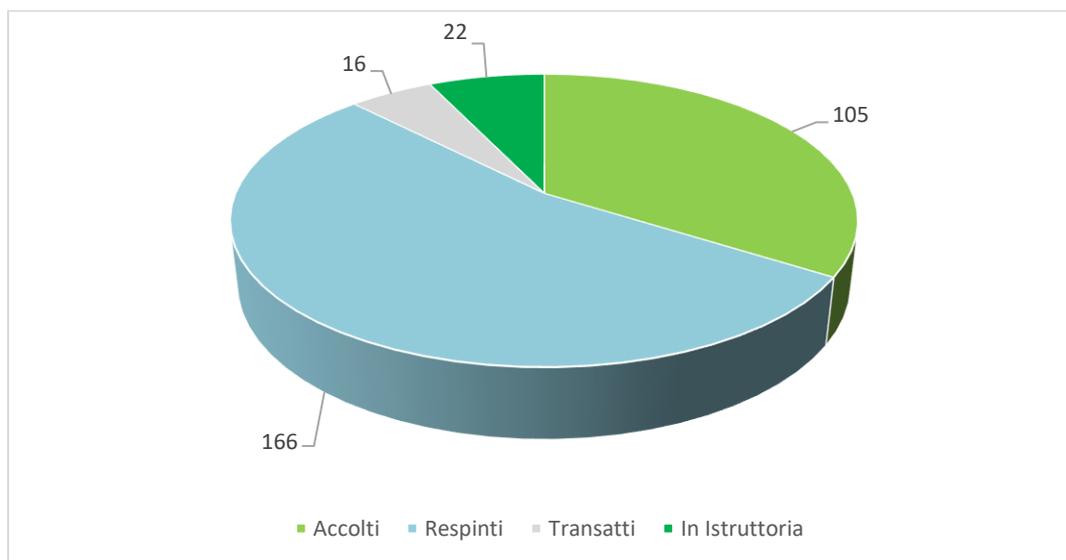
Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 309 reclami trattabili sono così suddivisi:

- ✓ n. 118 R.C. Diversi;
- ✓ n. 85 Altri danni ai beni;
- ✓ n. 30 Incendio;
- ✓ n. 27 Malattia;
- ✓ n. 22 R.C. Auto;
- ✓ n. 20 Infortuni;
- ✓ n. 5 Tutela giudiziaria;
- ✓ n. 2 Assistenza.



○ **Suddivisione per esito del reclamo**

- ✓ n. 166 Respinti;
- ✓ n. 105 Accolti;
- ✓ n. 16 Transatti;
- ✓ n. 22 In istruttoria.



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in circa 31 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti nel 2024 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 30/06/2024) è pari allo 0,042%.