

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che *“Le imprese pubblicano annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, 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”*.

La corretta e tempestiva gestione dei reclami ha assunto sempre più rilevanza all'interno della nostra Compagnia. La finalità principale di tale orientamento è da ricercare nella volontà di mantenere una relazione con la clientela basata sulla piena soddisfazione, sia in termini di risoluzione delle problematiche sia in termini di soddisfazione globale.

Inoltre, la ricerca delle cause alla base delle lamentele della clientela è, di fatto, un elemento cardine per il miglioramento dei livelli di servizio, che la nostra Compagnia ricerca attraverso un'analisi puntuale delle casistiche ed una programmazione volta all'eliminazione, a monte, delle eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2025 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 3934 reclami trattabili, di cui 3719 reclami di competenza della Compagnia e 215 reclami di competenza dell'intermediario. I 3719 reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3131 prime richieste e 588 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 215 prime richieste

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 61,5%, seguita dalla copertura Infortuni (13%), Altri danni ai Beni con il 7% del totale e dall'area Assistenza con il 6,4% e da Altri comparti Danni con il 4,6% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2025			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	408	105	513	13%
Altri comparti Danni	159	28	187	4,6%
Altri danni ai Beni	221	52	273	7%
Malattia	2089	329	2418	61,5%
RC diversi	124	45	169	4,4%
Assistenza	240	10	250	6,4%
Tutele Legale	4	3	7	0,20%
Furto altri casi	8	1	9	0,20%
Incendio	93	15	108	2,7%
Credito e cauzione	0	0	0	0%
Totale	3346	588	3934	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2025 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2025 (*)	Anno 2025			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	721	83	804	20,5%
Transatti	0	0	0	0%
Respinti	2391	484	2875	73%
In istruttoria al 31/12/2025	234	21	255	6,5%
Totale	3346	588	3934	100,0%

(*) le numeriche sono comprensive sia dei reclami di competenza di Compagnia che di quelli di competenza dell'Intermediario.