

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Le Disposizioni di Vigilanza dell'IVASS del 24 marzo 2015 prevedono che le imprese pubblichino *“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 e una programmazione volta all'eliminazione, a monte, delle eventuali inefficienze nello svolgimento dell'attività operativa.

Nel corso del 2024 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 4476 reclami trattabili, di cui 4220 reclami di competenza della Compagnia e 256 reclami di competenza dell'intermediario. I 4220 reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3641 prime richieste e n. 579 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 256 prime richieste

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 58%, seguita dalla copertura Infortuni e Altri danni ai Beni con il 13% ciascuno del totale e dall'area relativa ad Assistenza e Altri comparti Danni registra il 5% ciascuno del totale, seguita dalla RC diversi con il 4,5% del totale.

| Distribuzione reclami per<br>tipologia di macro prodotto (*) | Anno 2024       |            |             |                |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------------|----------------|
|                                                              | Prime richieste | Seguiti    | Totale      | % su<br>totale |
| Infortuni                                                    | 498             | 76         | 574         | 13%            |
| Altri comparti Danni                                         | 182             | 36         | 218         | 5%             |
| Altri danni ai Beni                                          | 491             | 91         | 582         | 13%            |
| Malattia                                                     | 2270            | 331        | 2601        | 58%            |
| RC diversi                                                   | 173             | 27         | 200         | 4,5%           |
| Assistenza                                                   | 223             | 9          | 232         | 5%             |
| Tutele Legale                                                | 21              | 2          | 23          | 0,50%          |
| Furto altri casi                                             | 14              | 3          | 17          | 0,40%          |
| Incendio                                                     | 22              | 4          | 26          | 0,53%          |
| Credito e cauzione                                           | 3               | 0          | 3           | 0,07%          |
| <b>Totale</b>                                                | <b>3897</b>     | <b>579</b> | <b>4476</b> | <b>100,0%</b>  |

In base all'esito dei reclami per il 2024 si è registrata la seguente articolazione

| Distribuzione gestione<br>reclami anno 2024 (*) | Anno 2024       |         |        |                           |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------|--------|---------------------------|
|                                                 | Prime richieste | Seguiti | Totale | % su<br>totale<br>reclami |
| Accolti                                         | 1321            | 136     | 1457   | 32%                       |
| Transatti                                       | 0               | 0       | 0      | 0%                        |
| Respinti                                        | 2348            | 408     | 2756   | 62%                       |
| In istruttoria al 31/12/2022                    | 228             | 35      | 263    | 6%                        |
| Totale                                          | 3897            | 579     | 4476   | 100,0%                    |

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