

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 ristabilire 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 2022 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 2880 reclami trattabili, di cui 2730 reclami di competenza della Compagnia e 150 reclami di competenza dell'intermediario. I reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 2474 prime richieste e n. 256 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 150 prime richieste

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 55,95%, seguita dalla copertura Infortuni con il 17% del totale e dall'area relativa ad Altri danni ai Beni con il 9,14% del totale L'area Altri comparti Danni registra il 6,53% del totale, seguita dalla Assistenza con il 5,42%del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2022			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	437	54	491	17,00%
Altri comparti Danni	173	15	188	6,53%
Altri danni ai Beni	238	25	263	9,14%
Malattia	1479	132	1611	55,95%
RC diversi	117	14	131	4,55%
Assistenza	146	10	156	5,42%
Tutele Legale	7	0	7	0,25%
Furto altri casi	3	0	3	0,11%
Incendio	24	6	30	1,05%
Credito e cauzione	0	0	0	0%
Totale	2624	256	2880	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2022 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2022 (*)	Anno 2022			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	886	78	964	33,3%
Transatti	0	2	2	0,6%
Respinti	1538	158	1696	58,7%
In istruttoria al 31/12/2022	200	18	218	7,4%
Totale	2624	256	2880	100,0%

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