

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

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 2023 Poste Assicura S.p.A. ha registrato un totale di 4125 reclami trattabili, di cui 3978 reclami di competenza della Compagnia e 147 reclami di competenza dell'intermediario. I 3978 reclami di competenza della Compagnia sono articolati in 3503 prime richieste e n. 475 seguiti di reclami già presentati. Viceversa, i reclami di competenza dell'Intermediario sono da considerarsi 147 prime richieste

Il maggior numero di reclami si registra nell'area dei prodotti dedicata alla Malattia con il 57,6%, seguita dalla copertura Infortuni con il 14% del totale e dall'area relativa ad Altri danni ai Beni con il 13,4% del totale L'area Altri comparti Danni registra il 5,9% del totale, seguita dalla Assistenza con il 4,1% del totale.

Distribuzione reclami per tipologia di macro prodotto (*)	Anno 2023			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale
Infortuni	491	91	582	14%
Altri comparti Danni	209	34	243	5,9%
Altri danni ai Beni	509	46	555	13,4%
Malattia	2104	270	2374	57,6%
RC diversi	131	14	145	3,5%
Assistenza	157	13	170	4,1 %
Tutele Legale	21	2	23	0,7%
Furto altri casi	2	0	2	0,05%
Incendio	26	5	31	0,75%
Credito e cauzione	0	0	0	0%
Totale	3650	475	4125	100,0%

In base all'esito dei reclami per il 2023 si è registrata la seguente articolazione

Distribuzione gestione reclami anno 2023 (*)	Anno 2022			
	Prime richieste	Seguiti	Totale	% su totale reclami
Accolti	1314	125	1439	34,8%
Transatti	1	0	1	0,02%
Respinti	1981	324	2305	56%
In istruttoria al 31/12/2022	354	26	380	9,18%
Totale	3650	475	4125	100,0%

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