Ufficio reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2025

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.

Si precisa che i dati annuali riportati nel presente documento includono anche i reclami relativi a Banco BPM Assicurazioni S.p.A., società incorporata in Vera Assicurazioni S.p.A. nel corso dell'esercizio.

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:

Più Vera Assicurazioni S.p.A.
Ufficio Reclami
Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano
e-mail: reclami@piùveraassicurazioni.it
PEC: piùveraassicurazioni@legalmail.it

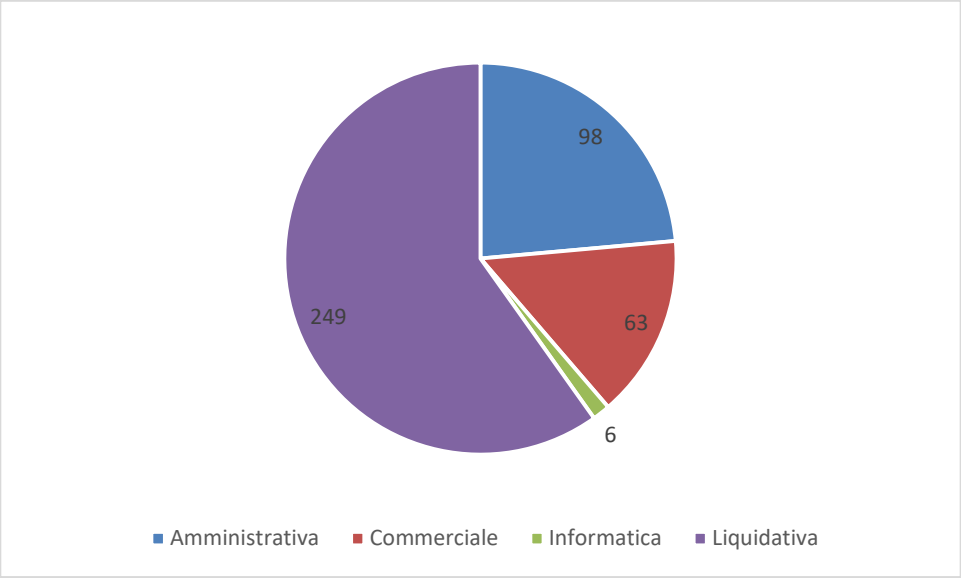
ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2025, Più Vera Assicurazioni ha ricevuto n. 439 reclami, di cui 416 trattabili e 23 non trattabili.

- **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

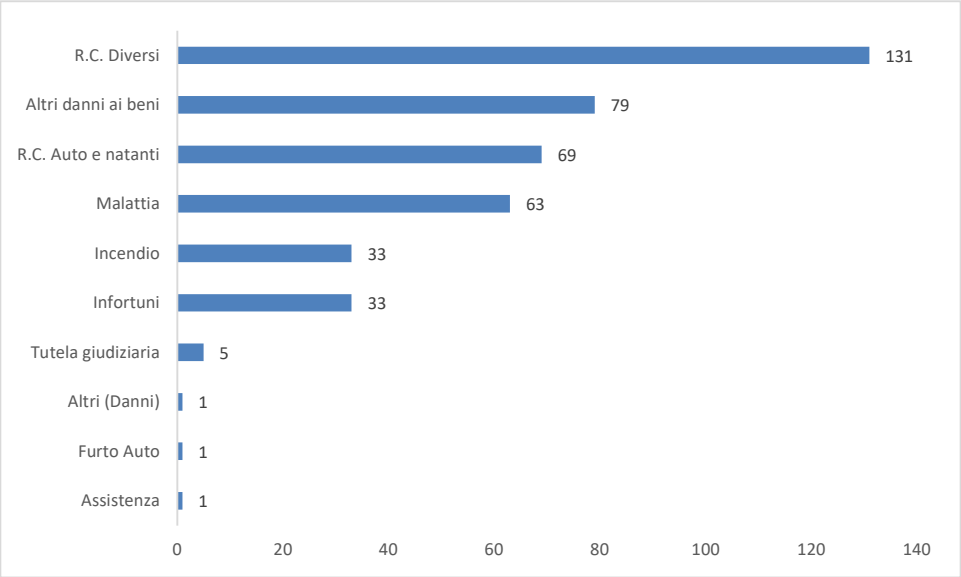
- n. 249 Liquidativa;
- n. 98 Amministrativa;
- n. 63 Commerciale;
- n. 6 Informatica.



- **Suddivisione per tipologia di prodotto**

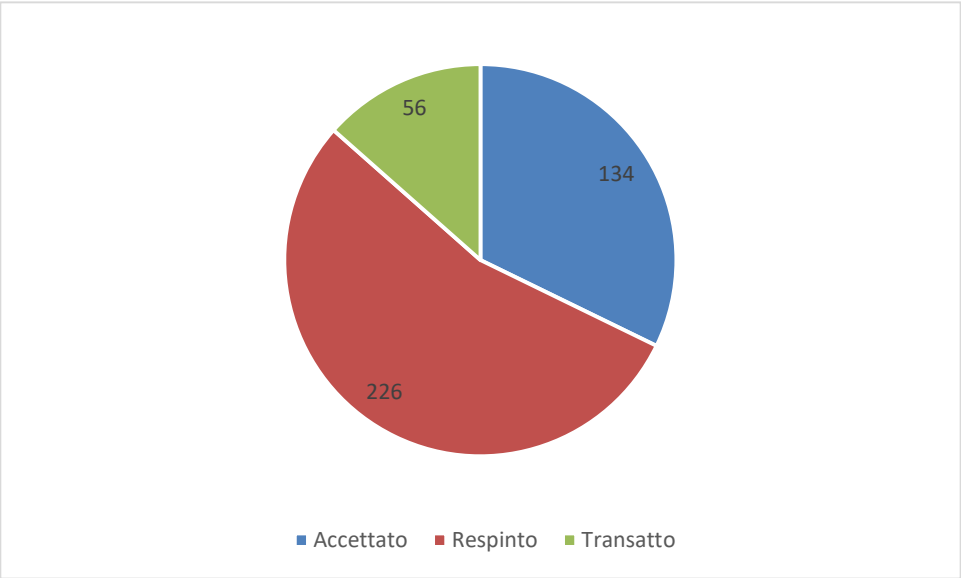
Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 416 reclami trattabili sono così suddivisi:

- n. 131 R.C. Diversi;
- n. 79 Altri danni ai beni;
- n. 69 R.C. Auto e natanti;
- n. 63 Malattia;
- n. 33 Incendio;
- n. 33 Infortuni;
- n. 5 Tutela giudiziaria;
- n. 1 Furto Auto;
- n. 1 Assistenza;
- n. 1 Altri (Danni).



- **Suddivisione per esito del reclamo**

- n. 225 Respinti;
- n. 134 Accolti;
- n. 56 Transatti;



- **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in circa 32 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili RCA rispetto al numero dei contratti in vigore (n. reclami ogni 10.000 contratti) è pari a 27,09.

L'incidenza dei reclami trattabili NO RCA rispetto al numero dei contratti in vigore (n. reclami ogni 10.000 contratti) è pari a 3,64.