

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.

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 Protezione S.p.A.
Ufficio Reclami
Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano
e-mail: reclami@piuveraprotezione.it
PEC: piuveraprotezione@legalmail.it

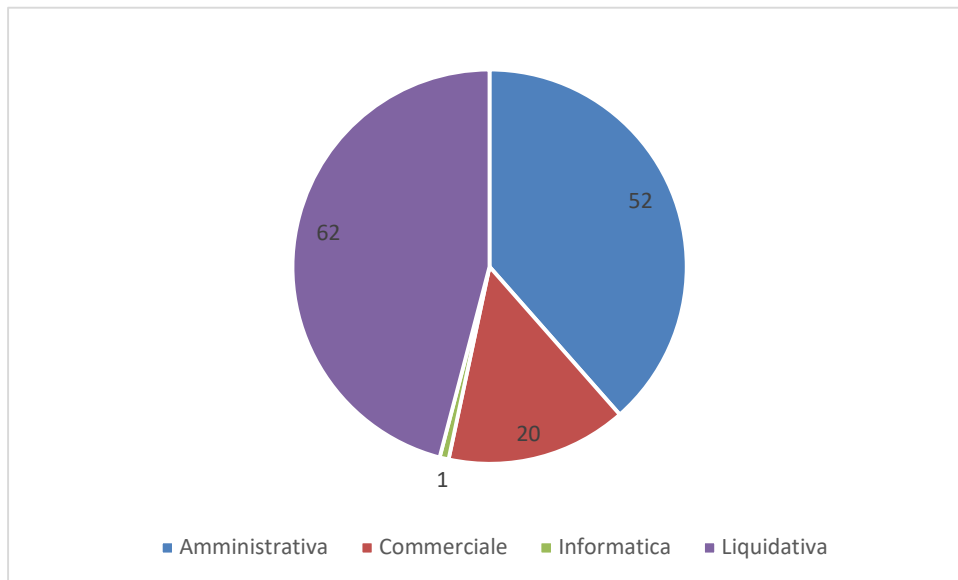
ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2025, Più Vera Protezione ha ricevuto n. 138 reclami, di cui 135 trattabili e 3 non trattabili.

○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

- n. 62 Liquidativa;
- n. 52 Amministrativa;
- n. 20 Commerciale;
- n. 1 Informatica.

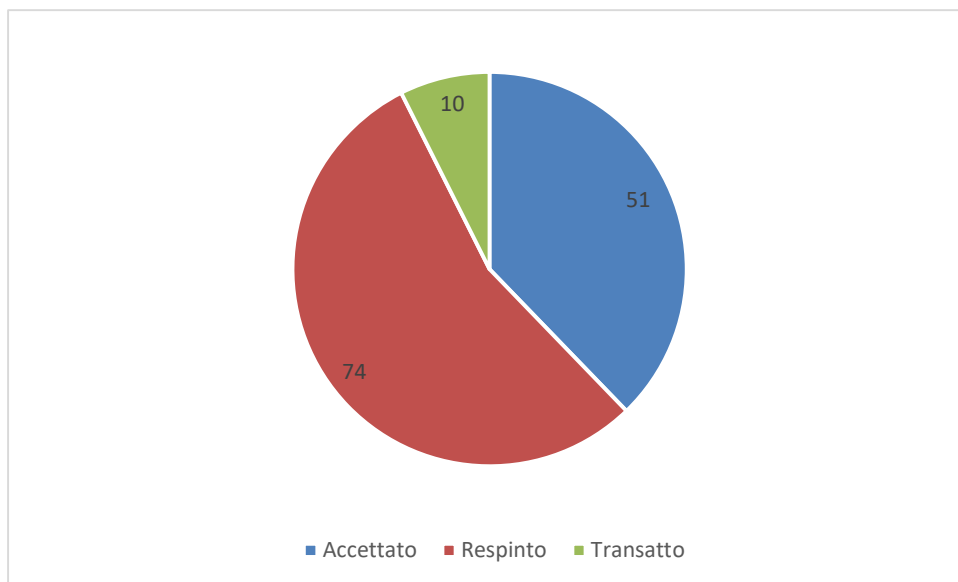


○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 135 reclami trattabili sono tutti riferibili alla tipologia "Caso Morte".

○ **Suddivisione per esito del reclamo**

- n. 74 Respinti;
- n. 51 Accolti;
- n. 10 Transatti;



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in circa 34 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili rispetto al numero dei contratti in vigore (n. reclami ogni 10.000 contratti) è pari a 2,27.

