



# **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami**

*anno 2025*

---

## INDICE

---

|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| ✓ Reclami pervenuti                   | pag. 3 |
| ✓ Reclami trattabili                  | pag. 3 |
| ✓ Reclami per tipologia di proponente | pag. 3 |
| ✓ Reclami per tipologia reclamante    | pag. 4 |
| ✓ Reclami per area geografica         | pag. 4 |
| ✓ Reclami per area aziendale          | pag. 4 |

✓ **Reclami pervenuti**

**RECLAMI PERVENUTI**

|                       | <b>anno<br/>2025</b> |
|-----------------------|----------------------|
| <b>Trattabili</b>     | <b>3.662</b>         |
| <b>Non trattabili</b> | <b>7</b>             |
| <b>Totale</b>         | <b>3.669</b>         |

✓ **Reclami trattabili**

**GESTIONE DEI RECLAMI**

|                               | <b>anno<br/>2025</b> |
|-------------------------------|----------------------|
| <b>reclami trattabili</b>     | <b>3.662</b>         |
| di cui                        |                      |
| - reclami accolti             | 1.317                |
| - reclami transatti           | 627                  |
| - reclami respinti            | 1.343                |
| - reclami in fase istruttoria | 375                  |

✓ **Reclami per tipologia di proponente**

**TIPOLOGIA PROPONENTE**

|                       | <b>anno<br/>2025</b> | <b>incid. %<br/>sul tot.</b> |
|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| Diretto interessato   | 3.501                | 95,6                         |
| Legale                | 73                   | 2,0                          |
| Altro                 | 70                   | 1,9                          |
| Associaz. Consumatori | 18                   | 0,5                          |
| Consulente            | -                    | -                            |
| <b>Totale</b>         | <b>3.662</b>         | <b>100</b>                   |

### ✓ Reclami per tipologia reclamante

#### TIPOLOGIA RECLAMANTE

|                       | <i>anno<br/>2025</i> | <i>incid. %<br/>sul tot.</i> |
|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| Assicurato            | 3.200                | 87,4                         |
| Associaz. Consumatori | -                    | -                            |
| Beneficiario          | 393                  | 10,7                         |
| Danneggiato           | -                    | -                            |
| Contraente            | 67                   | 1,8                          |
| Altro                 | 2                    | 0,1                          |
|                       | <b>3.662</b>         | <b>100</b>                   |

### ✓ Reclami per area geografica

|               | <i>anno<br/>2025</i> | <i>incid. %<br/>sul tot.</i> |
|---------------|----------------------|------------------------------|
| Nord          | 1.936                | 52,9                         |
| Centro        | 962                  | 26,3                         |
| Sud           | 528                  | 14,4                         |
| Isole         | 224                  | 6,1                          |
| Altro         | 12                   | 0,3                          |
| <b>Totale</b> | <b>3.662</b>         | <b>100</b>                   |

### ✓ Reclami per area aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei reclami:

