

# **FUNZIONE INTERNAL AUDITING**

**Relazione della Funzione Internal  
Auditing sulla correttezza del processo  
di gestione dei reclami al 31.12.24**

## 1. ANALISI DEL PROCESSO, POLICY E PROCEDURE RECLAMI

La Compagnia si è dotata di una propria Politica di gestione dei reclami (di seguito, la “Politica”) che è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 7 settembre 2023. La Politica è aggiornata almeno su base annuale e l’ultimo aggiornamento, effettuato nel mese di novembre 2024, ha recepito la nuova governance societaria nonché i ruoli e le responsabilità definiti alla luce di quest’ultima e le previsioni della Politica di Gruppo in materia reclami, laddove compatibili con la normativa italiana.

Tutti i reclami che pervengono alla Compagnia tramite i canali riservati (e-mail dedicata, PEC, posta e fax), sono gestiti dalla funzione deputata, incardinata nella Funzione Compliance, che li archivia su supporto elettronico e mantiene il relativo registro il quale rappresenta altresì la fonte per la produzione delle statistiche periodiche da inoltrare alla Vigilanza. Le modalità di invio del reclamo sono evidenziate sia sul sito internet della Compagnia [www.vhv.it](http://www.vhv.it) nella sezione Reclami, sia nell’informativa precontrattuale trasmessa alla clientela.

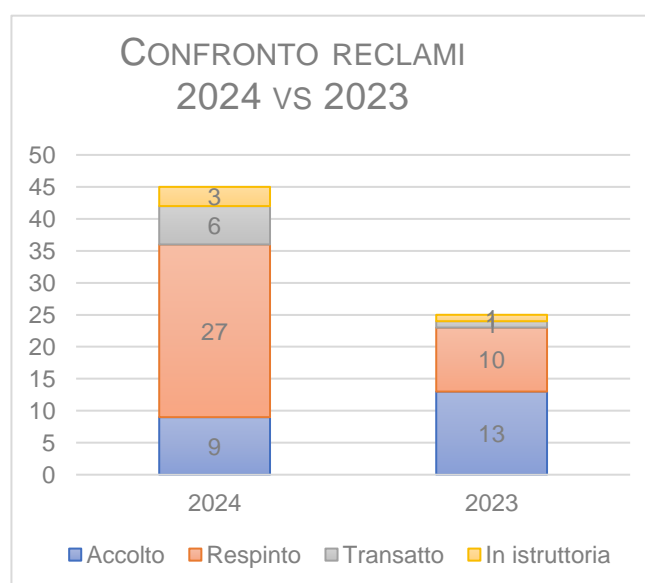
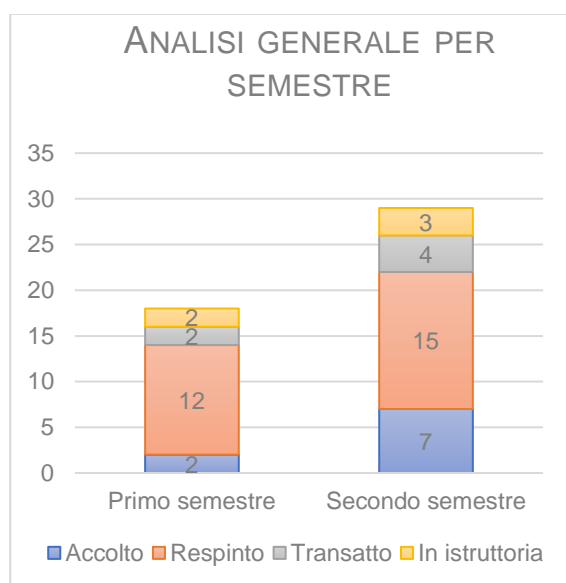
La governance di processo reclami è verificata e controllata in modo sistematico dalla Funzione di Internal Auditing.

## 2. ANDAMENTO RECLAMI NEL CORSO DEL 2024 E ANALISI GENERALE

Nel corso del 2024 la Compagnia ha ricevuto n. 46 doglianze (contro le 25 del 2024), di cui 1 non trattabile, oltre a gestire n. 2 reclami che risultavano ancora in istruttoria alla fine del II semestre 2023. Dei reclami trattabili, 16 sono stati ricevuti nel primo semestre mentre 29 sono stati ricevuti nel secondo. L’unico reclamo non trattabile non conteneva gli elementi necessari a consentire alla Compagnia la gestione della richiesta pervenuta.

Alla data del 31 dicembre 2024 risultavano ancora in istruttoria ancora n. 3 reclami ricevuti in prossimità della chiusura dell’esercizio (contro i 5 aperti al 30 giugno 2024 e 2 aperti a fine esercizio 2023): alla data della presente relazione tutti i reclami risultano essere stati chiusi e respinti.

Per ciò che riguarda le doglianze trattabili, nelle tabelle riportate di seguito si mostra il confronto sia tra i reclami dati di ciascun semestre 2024 sia tra il dato cumulato al 31 dicembre 2024 con quello dello stesso periodo dell’anno precedente, dando evidenza dello stato alla data di riferimento.



Dalle tabelle sopra riportate emerge come nel secondo semestre ci sia stato un incremento dei reclami, passando da 16 reclami (inclusi 2 in trattazione) a 29 reclami (inclusi 3 in trattazione). Si rileva altresì un significativo incremento dei reclami trattabili, passando dai 25 reclami del 2023 a 45 del 2024, con un incremento del 76%, la maggior parte riconducibili a contestazioni circa il diniego alla liquidazione o l'ammontare liquidato. Ciononostante, il numero delle posizioni accolte e/o transatte è rimasto sostanzialmente invariato (15 posizioni nel 2024 contro le 14 del 2023), mostrando tuttavia un peso percentuale inferiore, passando dal 56% del precedente esercizio al 33% dell'esercizio appena concluso.

Il tasso di incidenza dei reclami rispetto al portafoglio RC Auto/Natanti in vigore è pari a 4,91 doglianze ogni 10 mila contratti (2,27 nello stesso periodo dell'anno precedente, con un incremento del 116%) mentre l'incidenza rispetto al portafoglio non-Auto è pari a 1,76 doglianze ogni 10 mila contratti (contro 2,01 nello stesso periodo del 2023, con una riduzione del 12%). Le variazioni sono riconducibili all'incremento dei reclami RC Auto/Natanti rispetto al numero di contratti e, come si vedrà in seguito, anche rispetto alla raccolta, principalmente per gli eventi sinistrosi che hanno caratterizzato il 2023 e per i quali, in taluni casi, è avvenuto un mancato o parziale accoglimento della richiesta di risarcimento da parte della struttura liquidativa. Ciononostante, per entrambe le tipologie di business il tasso dei reclami rispetto al portafogli risulta inferiore alla media delle compagnie italiane (pari a 4,93 per l'esercizio 2023).

Il tasso di incidenza dei reclami rispetto alla raccolta è di 1,67 ogni milione di euro di premi per il portafoglio RC Auto/Natanti (in aumento rispetto a 1,08 al primo semestre 2024 ed a 0,81 alla fine dell'esercizio 2023) mentre è pari a 0,31 a ogni milione di euro di premi per gli Altri rami danni (in diminuzione rispetto a 0,35 al primo semestre 2024 ed a 0,43 alla fine dell'esercizio 2023). Tuttavia, se confrontato con il tasso medio sulla raccolta alla fine del 2023, rispettivamente per il ramo RC Auto pari a 3,98 e per gli Altri rami danni pari a 2,18, i risultati della Compagnia risultano inferiori alle medie di mercato.

Il tempo di evasione medio dei reclami è stato pari a 31 giorni, inferiore rispetto alle tempistiche massime stabilite dalla normativa di riferimento.

#### **4.1 ANALISI PER AREA GEOGRAFICA**

Analizzando i dati per area geografica si evidenzia che, in linea con il semestre precedente e con il 2023, i reclami ricevuti nel periodo di riferimento provengono quasi esclusivamente dall'area Nord (26 casi), ad eccezione di 2 reclami ricevuti dal Centro e di 1 reclamo pervenuto dal Sud Italia.

#### **4.2 ANALISI PER TIPOLOGIA RECLAMANTE E PROPONENTE**

Nell'analisi per tipologia di proponente, per quanto riguarda il ramo RC Auto, nel 47% dei casi (17 doglianze) il proponente è un consulente (generalmente società di infortunistica), nel 31% dei casi (11 doglianze) è un legale mentre nel restante 22% dei casi (8 doglianze) è il diretto interessato a scrivere alla Compagnia.

Per quanto riguarda invece gli Altri rami danni (9 casi in totale), i reclami proposti dal diretto interessato e dal legale sono entrambi pari al 33% dei casi (pari a 3 reclami per tipologia), nel 22% dei casi (2 reclami) il reclamo è giunto da un consulente mentre in un solo caso il reclamo è giunto da una associazione di categoria. Sia per i rami RC Auto che non Auto, la distribuzione tra proponenti è in linea con il 2023.

Per quanto riguarda la tipologia di reclamante, nel ramo RC Auto, il 42% dei reclami (15 doglianze) proviene dal danneggiato, il 33% (12 casi) proviene dal cessionario e nel caso specifico da carrozzerie cui è stato ceduto il credito del danneggiato mentre nel restante 25% (9 casi) il reclamo proviene dall'assicurato. In questo caso si nota una forte correlazione tra tipologia di reclamante e

tipologia di proponente, considerato che i legami delle cessionarie e dei danneggiati provengano da consulenti, sia legali sia di infortunistica.

Per quanto riguarda gli Altri rami danni, la distribuzione dei reclamanti è sostanzialmente equilibrata, con il 56% dei reclami presentati dall'assicurato (5 casi su 9) ed il 44% presentati dal danneggiato (4 casi su 9).

#### **4.3 ANALISI PER AREA AZIENDALE ED ESITO DEL RECLAMO**

Nelle analisi sui reclami distinti per tipologia di business e area aziendale, inclusi i tre reclami ancora in istruttoria alla fine del 2024, emerge come, sia per il ramo RC Auto sia per gli Altri rami danni l'area liquidativa sia la più soggetta al reclamo con una percentuale pari al 96%, complessiva, che per il solo ramo RC Auto è pari al 94% mentre è pari al 100% per gli altri rami. Escludendo le lamentele relative alle aree amministrativa ed informativa precontrattuale, rispettivamente una accolta ed una respinta, analizzando gli esiti di ciascun reclamo, per quanto riguarda il ramo RC Auto/Natanti, su 34 reclami afferenti al ramo, 20 doglianze (pari al 59% dei casi) sono state respinte, 7 doglianze (pari al 21% dei casi) sono state accolte, 5 ulteriori doglianze (pari all'15% del totale) sono state transatte mentre le restanti 2 erano ancora in istruttoria a fine anno. Per quanto riguarda gli Altri rami danni, su 9 reclami ricevuti il 67% (pari a 6 doglianze) è stato respinto, 1 caso è stato transatto (pari all'11%), 1 caso è stato accolto ed una ulteriore doglianza è stata era ancora in istruttoria alla fine del periodo di analisi.

Dei reclami aperti a fine 2024, tutti sono stati chiusi e respinti dalla Compagnia.

#### **4.4 ANALISI DELLE CAUSE DEI RECLAMI CHIUSI NEL CORSO DEL 2024**

Dalle analisi si evince come la lamentela più ricorrente sia la contestazione della somma offerta che, nel caso del ramo RC auto, rappresenta il 27% delle doglianze (10 reclami) mentre per i rami non Auto rappresenta il 44% (4 reclami). In ogni caso, la maggior parte delle doglianze è stata respinta dalla Compagnia.

Analizzando nel dettaglio ciascun tipo di business, vediamo che nel ramo RC Auto/Natanti, a parte la contestazione sul risarcimento, le ulteriori cause di doglianza sono la contestazione al rifiuto del sinistro (8 casi di cui 6 respinti), la lamentela per il mancato accoglimento delle spese legali o di consulenza infortunistica (6 casi di cui 4 rifiutati, compreso quello in istruttoria a fine 2024 o la gestione non soddisfacente del sinistro (3 casi di cui 2 accolti). Le residuali motivazioni risultano marginali.

Per quanto riguarda invece i 9 reclami relativi ai rami non Auto, oltre a quanto detto sui 4 reclami relativi alla contestazione della somma offerta, 3 reclami, tutti respinti, sono relativi alla contestazione sul rifiuto del sinistro, 1 è relativo ad una lamentela, accolta, sulla gestione di una un sinistro assistenza ed 1, in istruttoria a fine esercizio 2024 e chiuso con un rigetto nel 2025, relativo ad un ritardo nel pagamento.

In generale, nonostante l'incremento significativo dei reclami, si è riscontrato un più che proporzionale respingimento delle lamentele della clientela. Ciò a causa del fatto che la maggior parte delle doglianze sono state ritenute dalla Compagnia prive di un reale fondamento o non causate ad una negligenza ed è stato rilevato come a seguito del rigetto del reclamo non pervengano tendenzialmente ulteriori richieste o contestazioni.

Milano, 28 febbraio 2025

Angelo Crocco

Responsabile Internal Auditing  
VHV Italia Assicurazioni S.p.A.