

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2025

*Febbraio 2026*

## Indice

|                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2025..... | 3 |
| Reclami per tipologia di prodotto .....                           | 4 |

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2025

Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria Clientela: dalla ideazione del prodotto al suo collocamento, fino all'assistenza e gestione di eventuali reclami che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare le cause che hanno arrecato un disagio al Cliente e avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata in outsourcing alla funzione "Gestione Reclami e Qualità del Servizio" dell'Ultima Società Controllante Italiana Intesa Sanpaolo Assicurazioni S.p.A., alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa a evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- obiettività nel processo di gestione dei reclami garantendo imparzialità di giudizio, riservatezza ed equità di trattamento;
- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008) che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami pervenuti. Il presente rendiconto, pertanto, non comprende gli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e gestiti dai medesimi.

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da IVASS (Regolamento ISVAP n. 24/2008) che prevedono adempimenti specifici, fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami pervenuti. Il presente rendiconto, pertanto, non comprende gli eventuali reclami relativi al comportamento degli intermediari iscritti nella sezione D del RUI e gestiti dai medesimi.

Nel corso del 2025 sono pervenute n. 3.172, comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 3.073 sono risultate di competenza della Compagnia e contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestite dalla medesima (-18% rispetto al 2024); n. 99 comunicazioni non aventi i requisiti necessari per essere catalogate come trattabili sono state comunque riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 6.862.125 contratti in essere (dato al 30 giugno 2025), il totale dei reclami trattabili pervenuti nel 2025 rappresenta lo 0,04% dei contratti stessi.

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 15 giorni, inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami evasi entro il 31 dicembre 2025, risulta che n. 972 sono stati accolti (pari al 33%), n. 1.858 sono stati respinti (pari al 64%), mentre n. 86 sono stati transatti (pari al 3%). Al 31 dicembre 2025 risultano in istruttoria n. 157 reclami.

### Reclami per tipologia di prodotto

| Tipologia di prodotto | Reclami Accolti | Reclami Respinti | Reclami Transatti | Reclami in lav. | Totale       | Incid. % sul totale |
|-----------------------|-----------------|------------------|-------------------|-----------------|--------------|---------------------|
| ALTRI                 | 12              | 37               | 1                 | 4               | <b>54</b>    | 2%                  |
| ALTRI DANNI AI BENI   | 31              | 102              | 4                 | 6               | <b>143</b>   | 5%                  |
| ASSISTENZA            | 19              | 21               | 1                 | 4               | <b>45</b>    | 1%                  |
| FURTO ALTRI CASI      | 20              | 45               | 1                 | 4               | <b>70</b>    | 2%                  |
| FURTO AUTO            | 1               | 1                |                   | 1               | <b>3</b>     | 0%                  |
| INCENDIO              | 38              | 103              | 2                 | 5               | <b>148</b>   | 5%                  |
| INFORTUNI             | 37              | 127              | 3                 | 15              | <b>182</b>   | 6%                  |
| MALATTIA              | 681             | 1.204            | 69                | 104             | <b>2.058</b> | 67%                 |
| R.C. AUTO/NATANTI     | 96              | 110              | 1                 | 9               | <b>216</b>   | 7%                  |
| R.C. DIVERSI          | 34              | 80               | 3                 | 5               | <b>122</b>   | 4%                  |
| TUTELA LEGALE         | 3               | 28               | 1                 | 0               | <b>32</b>    | 1%                  |
| <b>Totale</b>         | <b>972</b>      | <b>1.858</b>     | <b>86</b>         | <b>157</b>      | <b>3.073</b> |                     |

In generale, le motivazioni principali di doglianza riguardano l'Area Liquidativa e l'Area Amministrativa, con un'incidenza sui reclami trattabili rispettivamente dell'82% e del 14%.

Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 614 reclami, anche di competenza di anni precedenti. Si precisa che n. 113 casi gestiti hanno trovato accoglimento o soluzione transattiva a seguito di un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e sulla base di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante.

Nel corso del 2025 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 28.