

BCC Assicurazioni Spa
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2025
(Regolamento ISVAP n.24 del 19 maggio 2008, art.8, comma 5 bis)

Si riportano in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti alla Compagnia e il relativo esito.

Nel 2025 sono pervenuti complessivamente n. 115 reclami, di cui n. 111 trattabili e n. 4 non trattabili; dei 111 reclami trattabili, n. 21 sono relativi al comportamento degli intermediari iscritti in D ex Provvedimento IVASS n. 97/2020.

I 111 reclami trattabili provengono dalle seguenti **aree geografiche**:

- 70 dal Nord
- 28 dal Centro
- 12 dal Sud
- 1 da Altro

La suddivisione per **area aziendale** dei 111 reclami trattabili ricevuti nel corso del 2025 è la seguente:

- 52 attinenti all'Area Liquidativa: reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni e vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative, eccetera.
- 35 riguardanti l'Area Altro: reclami relativi a problematiche non riconducibili alle altre aree esplicitate.
- 18 riguardanti l'Area Commerciale: reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto, eccetera.
- 6 attinenti all'Area Amministrativa: reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure d'invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio, e delle altre informazioni dovute, eccetera.

Con riferimento alle **tipologie di prodotto**, la suddivisione dei reclami trattabili complessivamente pervenuti nel 2025 è la seguente:

- 40 riguardano il ramo Altri danni
- 21 riguardano il ramo R.C. Auto
- 14 riguardano il ramo Altri danni ai beni
- 13 riguardano il ramo Malattia
- 13 riguardano il ramo Incendio
- 8 riguardano il ramo R.C. Diversi
- 1 riguarda il ramo Infortuni
- 1 riguarda il ramo Furto altri casi

Per quanto riguarda la tipologia del **proponente**, ossia il soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui, la ripartizione è la seguente:

- 75 reclami inoltrati dai Diretti interessati
- 24 reclami inoltrati da Legali
- 9 reclami inoltrati da Consulenti
- 3 reclami inoltrati da Altri

La tipologia del **reclamante**, ossia il soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo, è così distribuita:

- 80 reclami dai Contraenti
- 16 reclami dagli Assicurati
- 8 reclami da Altri
- 6 reclami dai Danneggiati
- 1 reclamo dal Beneficiario

L'**esito** dei reclami trattabili, al 31 dicembre 2025, è il seguente:

- 44 respinti
- 39 accolti
- 20 transatti
- 8 aperti in lavorazione al 31/12

Il **tempo medio di evasione** dei reclami trattabili 2025 è 28 giorni.