



Relyens Mutual Insurance
Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia
Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
- Anno 2024

Data di pubblicazione
28.02.2025



GRUPPO MUTUALISTICO EUROPEO
ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI



Sommario

PREMESSA	2
1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	2
2. L'APPROCCIO DI GESTIONE DEI RECLAMI IN RELYENS	3
3. RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DELL'ANNO 2024 E TIPOLOGIA	3
4. ESITO DEI RECLAMI	4

Premessa

Relyens Mutual insurance, con sede legale in Lione (Francia), Rue Edouard Rochet n. 18, C.A.P. 69372 e con Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia in Milano, Via Carlo Imbonati n. 18, C.A.P. 20159, C.F. 97843200581, partita IVA n. 13597591000 ("Relyens"), è una mutua assicuratrice di diritto francese autorizzata a svolgere l'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta sotto il numero I.00128 nell'Elenco I in appendice all'Albo delle Imprese IVASS.

Relyens concentra in Italia il suo core business nella *medical malpractice* per le coperture di responsabilità sanitaria, proponendo e commercializzando polizze assicurative rientranti nei rami Danni Non Auto 13 (responsabilità civile generale) e 17 (tutela legale) a strutture sanitarie e sociosanitarie private e pubbliche, supportandole così nella gestione dei loro rischi, affinché possano svolgere la loro missione di interesse generale in continuità e in piena sicurezza. La clientela di riferimento di Relyens in Italia è composta esclusivamente da persone giuridiche.

1. Normativa di riferimento

In quanto impresa di assicurazione comunitaria abilitata ad operare in Italia in regime di stabilimento, Relyens è soggetta alla disciplina di cui al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 ("Regolamento") e successive modifiche ed integrazioni, che regola la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, degli intermediari assicurativi o degli intermediari iscritti nell'elenco annesso.

In virtù di quanto previsto dall'art. 8 commi 5 *bis* e 6 del Regolamento, Relyens, avendo ricevuto un numero di reclami all'anno superiore a venti, è tenuta a redigere e pubblicare annualmente sul proprio sito internet, entro 60

giorni dalla chiusura dell'anno solare, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti nonché il relativo esito.

2. L'approccio di gestione dei reclami in Relyens

Relyens mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i reclamanti, in linea con i valori di responsabilità, integrità e trasparenza, condivisi dal Gruppo Relyens e declinati nel suo Codice Etico e nel suo Statuto, ispirandosi così al principio mutualistico che ne costituisce la forma societaria e la guida del suo agire. Nel perseguire tale obiettivo, la gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento ed il rafforzamento dei predetti valori permettendo inoltre di raccogliere preziose informazioni finalizzate al miglioramento continuo dei prodotti e servizi offerti sul mercato.

Per tale ragione, il processo e l'approccio di gestione dei reclami è strutturato nell'ottica della leale collaborazione adottando azioni e comportamenti improntati alla diligenza, correttezza e trasparenza verso il cliente, l'assicurato e qualunque soggetto beneficiario della prestazione assicurativa, fornendo un riscontro tempestivo, nel rispetto dei tempi regolamentari e soprattutto finalizzato alla risoluzione delle doglianze.

Le informazioni sulla procedura reclami di Relyens sono disponibili al seguente link:
<https://www.relyens.eu/it/reclami>

3. Reclami ricevuti nel corso dell'anno 2024 e tipologia

Nel corso del 2024 la Sede Secondaria e Rappresentanza Generale in Italia di Relyens ha registrato n. 38 reclami, di cui:

- n. 18 reclami nel I semestre 2024;
- n. 20 reclami nel II semestre 2024.

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2024 sui contratti è pari a 35%.

Relativamente ai reclami trattabili, tutte le lamentele attengono al comparto Danni Non – Auto e sono tutte presentate nell'interesse del danneggiato, quale unica tipologia di reclamante.

Rispetto alla tipologia di proponente, i reclami si suddividono in:

- n. 3 dei reclami presentati dal diretto interessato (8%);
- n. 34 reclami presentati da un legale (89%);
- n. 1 reclamo presentato dalla categoria associazioni di consumatori/soggetti portatori di interessi collettivi (3%).

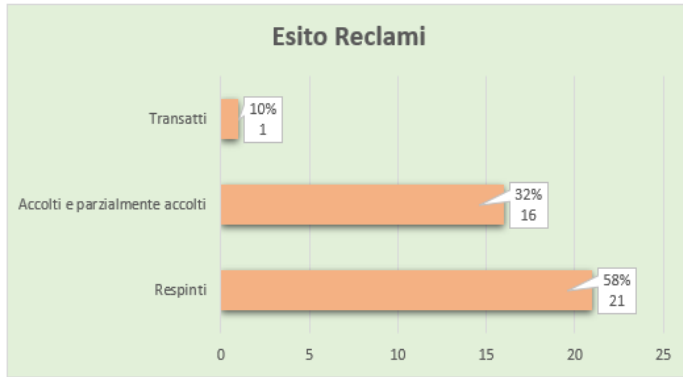
Le motivazioni principali poste alla base dei reclami nel corso dell'anno in esame sono riferibili all'area aziendale liquidativa.

Con riferimento all'analisi dei reclami per area geografica risulta che:

- Nord: n. 15 (39%);
- Centro: n.11 (29%);
- Sud: n.9 (24%);
- Isole: n.2 (5%);
- Altro: n.1 (3%).

4. Esito dei reclami

Tutti i n. 38 reclami ricevuti nel corso del 2024 risultano trattati ed evasi. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito:



Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2024 è pari a 28 giorni, in conformità con i termini previsti dal Regolamento. Non sussistono reclami evasi oltre i termini regolamentari.

Relyens, gruppo mutualistico europeo di riferimento nel settore assicurativo e nella gestione dei rischi, agisce quotidianamente con operatori sanitari e degli enti locali, per garantire la continuità e la qualità della loro missione di interesse generale, a beneficio del paziente e del cittadino.

Da quasi 100 anni, creiamo e intrecciamo il rapporto con i nostri stakeholder per progredire insieme in un mondo in cui la fiducia si nutre, si condivide, si amplifica, si trasmette e si mette in comune.

**Gestire i rischi,
condividere la fiducia®**

Sede legale

18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - Francia

www.relyens.eu



GRUPPO MUTUALISTICO EUROPEO
ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI