

**Attività di gestione dei reclami – Rendiconto Annuale 2016\***

L'approccio de Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana

L'attività di gestione dei reclami è un momento fondamentale all'interno della nostra compagnia e per questo motivo la chiarezza ed imparzialità sono i principi guida dell'intero processo gestionale.

**Reclami dell'anno 2016**

Nel corso dell'anno 2016 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana ha ricevuto 90 nuovi reclami, di cui 90 trattabili ed 1 non trattabile, con un tempo medio di evasione pari a circa 21 giorni.

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	90	
	Non Trattabili	1	
	Totale	91	
Numero di reclami trattabili	Accolti	29	
	Evasi	Transatti	3
		Respinti	51
	In istruttoria	7	
Tempo medio di evasione**		21,14	
**calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi			

Le doglianze pervenute si riferiscono a garanzie di Responsabilità Civile Auto (33 reclami), Responsabilità Civile diversi (56 reclami) e Tutela Giudiziaria (1 reclamo).

Per quanto concerne le motivazioni alla base dei reclami esse sono attribuibili per la tipologia quasi per la totalità dei reclami all'Area Liquidativa.

\* Normativa. Il Regolamento ISVAP n. 24 del 24 maggio 2008 disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle compagnie di assicurazione e prevede che venga annualmente redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività della gestione dei reclami che dia evidenza sintetica dei dati e delle tipologie dei reclami nonché del loro esito.