

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2017¹

L'approccio di "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 pervenuti nell'esercizio 2017

Nel corso dell'esercizio 2017 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana ha ricevuto **62 nuovi reclami**, esitati mediamente in 23 giorni.

Numero di reclami pervenuti	Reclami trattabili	62
	Reclami non trattabili	-
	Totale dei reclami pervenuti	62
Esito dei reclami trattati	Accolto	17
	Transatto	7
	Respinto	38
	Totale dei reclami esitati	62
Tempo medio di evasione*		
* Calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi		23

Le doglianze pervenute si riferiscono a garanzie di Responsabilità Civile diversi (42 reclami), Responsabilità Civile Auto (17 reclami), Assistenza (2 reclami), Infortuni (1 reclamo).

Le motivazioni alla base dei reclami sono in buona parte riconducibili all'Area Liquidativa (60 reclami). Le rimanenti 2 doglianze sono riferite all'Area Amministrativa.

¹Il Regolamento ISVAP n. 24 del 24 maggio 2008 disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e prevede che venga annualmente redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, che dia evidenza sintetica dei dati e delle tipologie dei reclami pervenuti, nonché del loro esito.