

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2018¹

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 2018

Nel corso dell'esercizio 2018 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana ha ricevuto **55 nuovi reclami**, esitati mediamente in 14 giorni.

Numero di reclami pervenuti	Reclami trattabili	55
	Reclami non trattabili*	-
	Totale dei reclami pervenuti	55
Esito dei reclami trattati	Accolto	12
	Transatto	3
	Respinto	40
	Totale dei reclami esitati	55
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		14

Le doglianze pervenute si riferiscono a garanzie di Responsabilità Civile diversi (42 reclami) e Responsabilità Civile Auto (13 reclami).

Le motivazioni alla base dei reclami sono in buona parte riconducibili all'Area Liquidativa (54 reclami). La rimanente 1 doglianza è riferita all'Area Amministrativa.

¹ Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 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.