

**Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2019<sup>1</sup>**

**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 2019**

Nel corso dell'esercizio 2019 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana ha ricevuto **31 nuovi reclami**, esitati mediamente in 11 giorni.

<b>Numero di reclami pervenuti</b>	<b>Reclami trattabili</b>	<b>31</b>
	Reclami non trattabili*	-
	<b>Totale dei reclami pervenuti</b>	<b>31</b>
<b>Esito dei reclami trattati</b>	Accolto	9
	Transatto	0
	Respinto	22
	<b>Totale dei reclami esitati</b>	<b>31</b>
<b>Tempo medio di evasione*</b>		
* Calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi		<b>11</b>

Le doglianze pervenute si riferiscono a garanzie di Responsabilità Civile diversi (reclami), Responsabilità Civile Auto (reclami) e Tutela Legale.

Le motivazioni alla base dei reclami sono totalmente riconducibili all'Area Liquidativa (reclami).

<sup>1</sup> 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.