

**LE ASSICURAZIONI DI ROMA - RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2020**

NORMATIVA DI SETTORE

Il regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, 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 all'Impresa, nonché del loro esito.

APPROCCIO ADOTTATO DALLA COMPAGNIA

Le Assicurazioni di Roma promuovono la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica della Compagnia, in coerenza con i valori della stessa. L'Attività di gestione dei reclami è un momento fondamentale all'interno della nostra compagnia e per questo motivo chiarezza e imparzialità sono i principi guida dell'intero processo gestionale.

RECLAMI PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2020

Nel corso dell'esercizio 2020 Le Assicurazioni di Roma ha ricevuto 19 nuovi reclami tutti classificati come trattabili esitati mediamente in 14 giorni

Numero di reclami pervenuti	Reclami trattabili	19
	Reclami non trattabili	-
	Totale reclami pervenuti	19
Esito dei reclami trattati	Accolto	2
	Transatto	-
	Respinto	17
	Totale dei reclami esitati	19
Tempo medio di evasione*		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 Diversi, Responsabilità Civile Auto e Tutela Legale.

Le motivazioni alla base dei reclami sono interamente riconducibili all'Area Liquidativa e la quasi totalità dei reclami pervenuti proviene dall'Area Centro Italia.