

**LE ASSICURAZIONI DI ROMA - RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI  
ANNO 2021**

**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 2021**

Nel corso dell'esercizio 2021 "Le Assicurazioni di Roma" ha ricevuto 31 nuovi reclami tutti classificati come trattabili esitati mediamente in 14 giorni

<b>Numero di reclami pervenuti</b>	<b>Reclami trattabili</b>	<b>31</b>
	Reclami non trattabili	
	<b>Totale reclami pervenuti</b>	<b>31</b>
<b>Esito dei reclami trattati</b>	Accolto	1
	Transatto	-
	Respinto	30
	<b>Totale dei reclami esitati</b>	<b>31</b>
<b>Tempo medio di evasione*</b>		<b>14</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

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.