

### Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2024\*

#### 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 2024

Nel corso dell'esercizio 2024 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana hanno ricevuto **151 nuovi reclami**, esitati mediamente in 18 giorni.

<b>Numero di reclami pervenuti</b>	<b>Reclami trattabili</b>	<b>151</b>
	Reclami non trattabili	-
	<b>Totale dei reclami pervenuti</b>	<b>151</b>
<b>Esito dei reclami trattati</b>	Accolto	74
	Transatto	13
	Respinto	64
	<b>Totale dei reclami esitati</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>18</b>

Le doglianze pervenute si riferiscono a garanzie di Responsabilità Civile diversi, Responsabilità Civile Auto, Incendio e malattia. Le motivazioni alla base dei reclami sono quasi tutte riconducibili all'Area Liquidativa.

La distribuzione dei reclami si concentra prevalente nella regione dell'Italia centrale, essendo l'operatività della Società concentrata sul territorio di Roma Capitale.