

### Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2025\*

#### 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 2025

Nel corso dell'esercizio 2025 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana hanno ricevuto 102 nuovi reclami, esitati mediamente in 14 giorni.

|                                                                                                                                                    |                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|
| Numero di reclami pervenuti                                                                                                                        | Reclami trattabili           | 102 |
|                                                                                                                                                    | Reclami non trattabili       | -   |
|                                                                                                                                                    | Totale dei reclami pervenuti | 102 |
| Esito dei reclami trattati                                                                                                                         | Accolto                      | 18  |
|                                                                                                                                                    | Transatto                    | 13  |
|                                                                                                                                                    | Respinto                     | 70  |
|                                                                                                                                                    | In istruttoria               | 1   |
|                                                                                                                                                    | Totale dei reclami esitati   | 102 |
| 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, Incendio, malattia. Le motivazioni alla base dei reclami sono quasi tutte riconducibili all'Area Liquidativa, inoltre, la parte residua è riconducibile all'Area Assuntiva.

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