



ARAG SE RAPPRESENTANZA GENERALE E DIREZIONE PER L'ITALIA

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2020



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

Normativa di riferimento

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 annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti, anche in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Il Provvedimento IVASS n. 97/2020, che entra in vigore il 31.03.2021, ha previsto che anche le imprese comunitarie abilitate ad operare in Italia in regime di stabilimento, che ricevono un numero di reclami all'anno superiore a venti, pubblichino sul sito web la propria rendicontazione sulla attività di gestione dei reclami

Gestione dei reclami – Modalità adottata dalla Compagnia

L'adeguata gestione dei reclami ricopre una parte importante nella strategia di qualità di ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia, di seguito ARAG, in quanto il reclamo è un indicatore fondamentale per il sistema di misurazione della soddisfazione del cliente. La gestione dei reclami viene pertanto svolta tramite un'analisi approfondita delle relative cause al fine di monitorare i propri processi operativi in un'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto ai Clienti.

Reclami ricevuti nell'anno 2020 e relativo esito

Nel corso del 2020 ARAG ha ricevuto n.122 reclami, di cui 112 trattabili e 10 non trattabili.

Al 31.12.2020 sono stati evasi n. 106 reclami trattabili, mentre 6 reclami risultavano ancora in istruttoria.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei reclami ricevuti nel 2020 dalla Compagnia con il relativo esito dei reclami trattabili.

Informazioni generali sulla gestione dei reclami		Puntuali		
		01/01/2020 - 31/12/2020		
		N.	%	
Numero dei reclami ricevuti	Trattabili	112	92%	
	Non trattabili	10	8%	
	Totale	122	100%	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	34	30%
		Transatti	34	30%
		Respinti	38	34%
	In istruttoria	6	6%	



Reclami per area aziendale

Tutti i 112 reclami trattabili riguardano esclusivamente garanzie assicurative di Tutela Legale. Nella tabella sottostante sono rappresentati i reclami in relazione all'area aziendale coinvolta.

