



ARAG SE RAPPRESENTANZA GENERALE E DIREZIONE PER L'ITALIA

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2021



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021

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, in vigore dal 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 in merito all'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 2021 e relativo esito

Nel corso del 2021 ARAG ha ricevuto n. 94 reclami (93 reclami arrivati direttamente ad ARAG + n. 1 reclamo di un intermediario iscritto nella sez. D) del RUI), di cui n. 88 trattabili e n. 6 non trattabili.

Al 31.12.2021 sono stati evasi n. 85 reclami trattabili, mentre n. 3 reclami risultavano ancora in istruttoria.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei reclami del 2021 con il relativo esito dei reclami trattabili.

Informazioni generali sulla gestione dei reclami		Puntuali		
		01/01/2021 - 31/12/2021		
		N.	%	
Numero dei reclami ricevuti	Trattabili	88	94%	
	Non trattabili	6	6%	
	Totale	94	100%	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	42	48%
		Transatti	13	15%
		Respinti	30	34%
	In istruttoria	3	3%	



In linea con quanto previsto dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 si segnala che un intermediario iscritto nella sez. D) del RUI ha ricevuto n. 1 reclamo nel periodo 30.06.2021 - 31.12.2021, debitamente segnalato ad ARAG secondo le modalità regolamentari e conseguentemente censito dalla Compagnia per un totale complessivo di 88 reclami trattabili (87+1).

Reclami per area aziendale

Tutti i reclami trattabili ricevuti da ARAG SE riguardano esclusivamente garanzie assicurative di Tutela Legale.

Nella tabella sottostante sono rappresentati i reclami in relazione all'area aziendale coinvolta.

