



ARAG SE RAPPRESENTANZA GENERALE E DIREZIONE PER L'ITALIA

# ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2022



## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2022

### 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 2022 e relativo esito

Nel corso del 2022 ARAG ha ricevuto n. 66 reclami di cui n. 59 trattabili e n. 7 non trattabili. Al 31.12.2022 sono stati evasi n. 55 reclami trattabili, mentre n. 4 reclami risultavano ancora in istruttoria.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei reclami ricevuti nel 2022 dalla Compagnia con il relativo esito dei reclami trattabili.

Informazioni generali sulla gestione dei reclami		Puntuali		
		01/01/2022 - 31/12/2022		
		N.	%	
Numero dei reclami ricevuti	Trattabili	59	89%	
	Non trattabili	7	11%	
	Totale	66	100%	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	27	46%
		Transatti	12	20%
		Respinti	16	27%
	In istruttoria	4	7%	



Non sono stati segnalati, pertanto non risultano censiti, reclami ricevuti da intermediari iscritti nella sez. D) del RUI (Provvedimento IVASS n. 97/2020).

## Reclami per area aziendale

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

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

