



ARAG SE RAPPRESENTANZA GENERALE E DIREZIONE PER L'ITALIA

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE - ANNO 2025



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2025

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, pubblicino 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 2025 e relativo esito

Nel corso del 2025 ARAG ha ricevuto n. 112 reclami di cui n. 85 trattabili e n. 27 non trattabili.

Al 31.12.2025 risultano in istruttoria n. 5 reclami.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei reclami ricevuti nel 2025 dalla Compagnia con il relativo esito per i reclami trattabili.

Informazioni generali sulla gestione dei reclami			Puntuali	
			01/01/2025 - 31/12/2025	
			N.	%
Numero dei reclami ricevuti	Trattabili		85	76%
	Non trattabili		27	24%
	Totale		112	100%
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	26	31%
		Transatti	16	19%
		Respinti	38	45%
	In istruttoria		5	6%

Non sono stati segnalati, pertanto non risultano censiti, reclami ricevuti da intermediari iscritti nella sezione 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.

