

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018

### Normativa di settore

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.

### Approccio adottato dalla Compagnia

La Compagnia mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica del Gruppo, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia intende dedicare particolare attenzione alla gestione dei reclami adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con i clienti.

La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

### Reclami dell'anno 2018

Nel corso del 2018 D.A.S. S.p.A. ha ricevuto n. 50 reclami trattabili e n. 0 non trattabili.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2018 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Tutela legale	50	100 %
Altri Rami	0	0 %
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2018 per diecimila contratti in essere al 30.06.2018 è pari a 1,50.

### Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati dalla clientela ed evasi nel corso dell'anno in esame sono state prevalentemente riferibili ai seguenti ambiti:

- **Area Liquidativa - Direzione:** con un numero di 36 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 72%;
- **Area Amministrativa:** con un numero di 13 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 26%;

- **Area Legale:** con un numero di 1 lamentela trattata e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 2%;

#### **Esito dei reclami**

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2018 ammonta a 49 unità mentre 1 lamentela risulta ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito dei reclami trattati.

<b>Esito reclamo</b>	<b>Totale 2018</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Accolti, anche parzialmente	20	40%
Respinti	29	58%
In istruttoria	1	2%
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>