



**DAS S.p.A.**



**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
RENDICONTO ANNUALE  
ANNO 2020**

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

### 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 promuove 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 dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi, al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e le interazioni 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 2020

Nel corso del 2020 D.A.S. S.p.A. ha ricevuto n. 66 reclami, tutti trattabili.

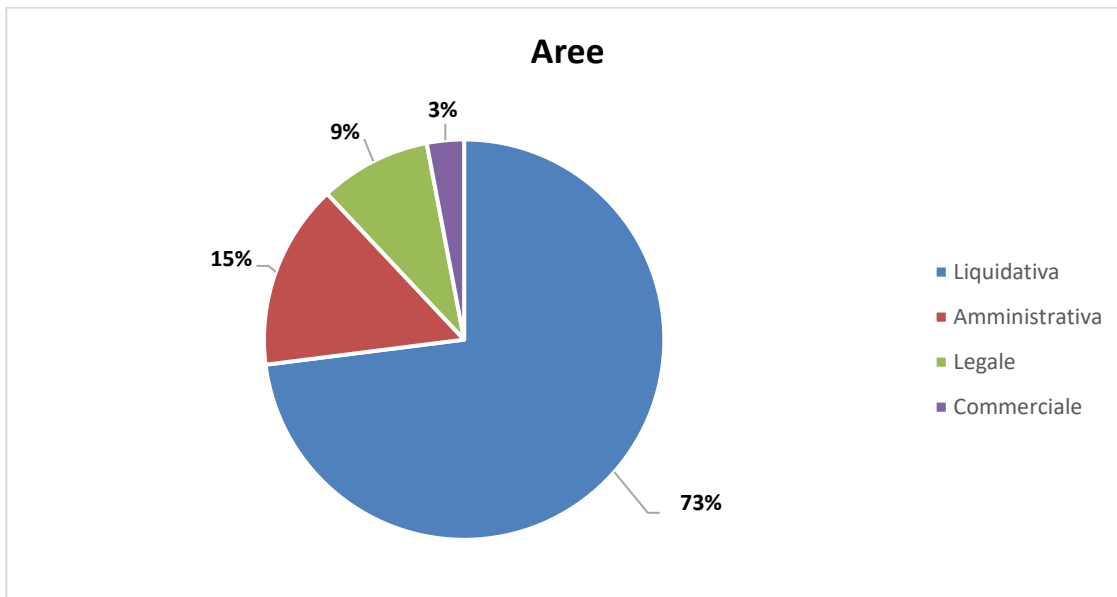
Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2020 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Tutela legale	66	100 %
Altri Rami	0	0 %
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2020 sui contratti è pari allo 0,02%.

### Tipologie di reclamo

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



### Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2020 ammonta a 61 unità, mentre 5 lamentele risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	18	27%
Respinti	43	65%
In corso di definizione	5	8%
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>