



**DAS S.p.A.**



**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
RENDICONTO ANNUALE  
ANNO 2021**

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021

### 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. Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI, a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 sexies del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 in vigore dal 31 marzo 2021.

### 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 2021

Nel corso del 2021 D.A.S. S.p.A. ha ricevuto 65 reclami.

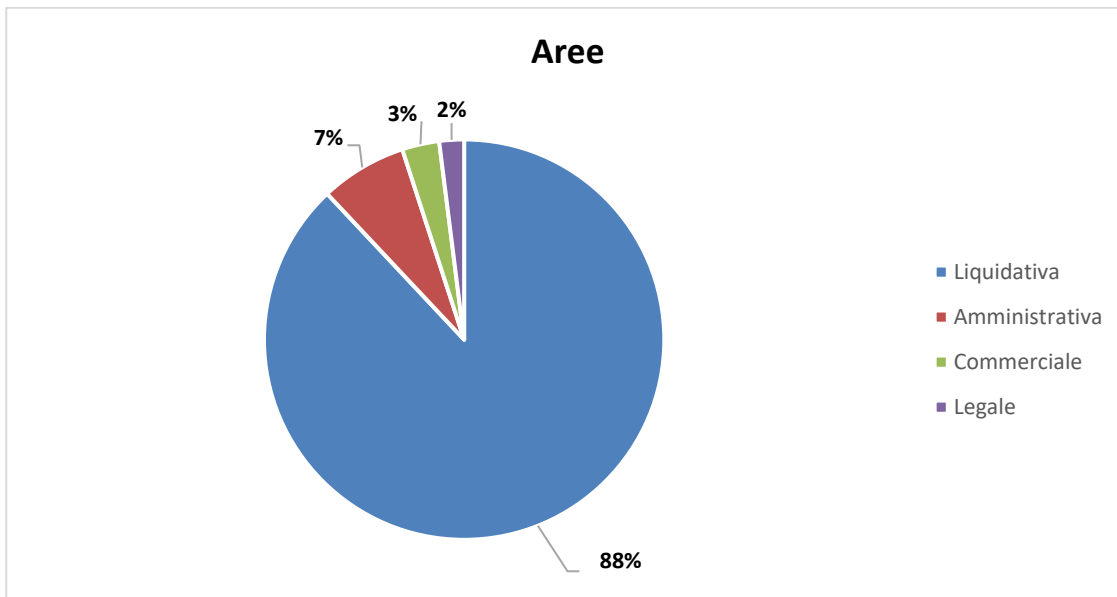
Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2021 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2021	Incidenza percentuale
Tutela legale	64	98%
Altri Rami	1	2%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2021 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 2021 ammonta a 63 unità, mentre 2 lamenti risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2021	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	27	42%
Respinti	36	55%
In corso di definizione	2	3%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>