

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2017

### Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, 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 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 2017

Nel corso del 2017 D.A.S. S.p.A. ha ricevuto n. 66 reclami trattabili e n. 0 non trattabili.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2017 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2017	Incidenza percentuale
Tutela legale	66	100 %
Altri Rami	0	0 %
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2017 è pari allo 0,02%.

### 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 54 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 82%;
- **Area Commerciale:** con un numero di 8 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 12%;
- **Area Amministrativa:** con un numero di 3 lamentele trattate e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 4%;

- **Area Legale:** con un numero di 1 lamentele trattate 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 2017 ammonta a 63 unità mentre 3 lamentele risultano ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito dei reclami trattati.

<b>Esito reclamo</b>	<b>Totale 2017</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Accolti, anche parzialmente	19	30%
Respinti	44	70%
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>