



ARAG SE RAPPRESENTANZA GENERALE E DIREZIONE PER L'ITALIA

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2024



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024

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, pubblichino 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 2024 e relativo esito

Nel corso del 2024 ARAG ha ricevuto n. 74 reclami di cui n. 59 trattabili e n. 15 non trattabili. Al 31.12.2024 risultano evasi tutti i 59 reclami trattabili.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei reclami ricevuti nel 2024 dalla Compagnia con il relativo esito per i reclami trattabili.

Informazioni generali sulla gestione dei reclami		Puntuali		
		01/01/2024 - 31/12/2024		
		N.	%	
Numero dei reclami ricevuti	Trattabili	59	80%	
	Non trattabili	15	20%	
	Totale	74	100%	
Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	19	32%
		Transatti	9	15%
		Respinti	31	53%
	In istruttoria	0	0%	



In linea con quanto previsto dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 si segnala che un intermediario iscritto nella sez. D) del RUI ha ricevuto n. 1 reclamo nel periodo 01.01.2024 - 30.06.2024, debitamente segnalato ad ARAG e gestito secondo le modalità regolamentari.

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.

