

## Reclami DARAG Italia

### Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

**Anno 2018**

#### Premessa

Il Rendiconto è predisposto ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 – Articolo 8, che richiede alle imprese di pubblicare annualmente sul proprio sito internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, 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.

#### Reclami pervenuti nell'anno di riferimento

L'analisi del repertorio reclami ha evidenziato che, nell'anno **2018**, sono state aperte dalla Compagnia **284** posizioni di reclamo.

Per quanto riguarda il numero dei giorni medi di risposta, il dato si attesta a **25** giorni.

Macro aree aziendali (percentuali arrotondate per singolo dato)

2018	
Macro Area	%
Area Liquidativa Ispettorato	52%
Area Liquidativa Direzione	35%
Area Legale	1%
Area Amministrativa	11%
Area Commerciale	1%
Area Industriale	0%
Area Informatica	0%

Esiti dei reclami (percentuali arrotondate per singolo dato)

2018	
Esiti	%
Accettati	54%
Transatti	5%
Respinti	39%
In istruttoria	2%

27 febbraio 2019