

Reclami DARAG Italia
Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
Anno 2020

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 2020, sono state aperte dalla Compagnia **170** posizioni di reclamo in sensibile riduzione rispetto all'anno 2019 (-25%).

Per quanto riguarda il numero dei giorni medi di risposta, il dato si attesta a **22** giorni.

Macro aree aziendali (percentuali arrotondate per singolo dato)

2020	
Macro Area	%
Area Liquidativa Ispettorato	72%
Area Amministrativa	16%
Area Liquidativa Direzione	6%
Area Commerciale	5%
Area Legale	1%

Esiti dei reclami (percentuali arrotondate per singolo dato)

2020	
Esiti	%
Accettati	29%
Transatti	12%
Respinti	57%
In istruttoria	2%

1 marzo 2021