

## RENDICONTO ANNUALE 2023 SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

### Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet delle imprese di assicurazione un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti i dati e le tipologie dei reclami pervenuti nonché il relativo esito.

### Approccio adottato dalla Compagnia

Tutela Legale Spa ("Compagnia") mira a valorizzare il servizio, la trasparenza e il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti in conformità al principio del *"best interest del cliente"*, principio cardine che deve improntare la condotta di tutti i collaboratori della Compagnia.

### Reclami dell'anno 2023

Nel corso del 2023 la Compagnia ha ricevuto n. 3 reclami trattabili (1 transatto e 2 respinti) riferiti alle aree liquidativa (1), legale (1) e commerciale (1).

In tabella, il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti e le relative incidenze in termini percentuali circa i rami danni cui la Compagnia è autorizzata.

Ramo	Totale reclami	Incidenza percentuale
17 "Tutela Legale"	3	100%
16 "Perdite pecuniarie di vario genere"	0	0%

Nel 2023 l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere a fine anno è stata pari allo 0,002%. Nel 2022 tale indicatore era pari allo 0,003%.

### Tipologie di reclami

Le motivazioni poste alla base dei 3 reclami presentati dalla clientela ed evasi nel corso dell'anno sono state riferite alle aree liquidativa, legale e commerciale.

### Esito dei reclami

Esito	Totale reclami	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	1	33,3%
Respinti	2	66,6%