

Rendiconto annuale 2020 sull'attività di gestione dei reclami

Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 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, ritenendo l'elevata qualità del rapporto tra Compagnia e Clienti coerente con i valori fondamentali che la connotano.

Reclami dell'anno 2020

Nel corso del 2020 Tutela Legale Spa ha ricevuto n. 2 reclami trattabili e n. 0 non trattabili. Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2020 dalla Compagnia e le relative incidenze in termini percentuali.

Ramo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Tutela Legale	2	100%
Perdite Pecuniarie	0	0%
Totale	2	100%

Nel 2020 l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2020 è pari allo 0,001%. Nel 2019 tale indicatore era pari allo 0,002%.

Tipologie di reclamo

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela ed evasi nel corso dell'anno sono state riferite all'Area Liquidativa con un numero di 1 lamentela trattata e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 50% e all'Area Amministrativa con un numero di una lamentela trattata e con un'incidenza sul totale dei reclami pervenuti ed evasi pari al 50%.

Esiti dei reclami

Esito reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	2	100%
Respinti	0	0%
In istruttoria al 31.12.2020	0	0%
Totale	2	100%

Tutela Legale S.p.A. - Compagnia di Assicurazioni

Sede sociale e Direzione generale:
Corso di Porta Nuova, 34 - 20121 Milano
Tel. +39 02 89600700
Fax +39 02 89600719
www.tutelalegale.it

direzione@pec.tutelalegalespa484.it
Codice fiscale, partita IVA
e iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 06222570969
REA di Milano n. 1890489

Capitale sociale € 2.500.000,00 i.v.
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni
con Provvedimento ISVAP n. 2656 del 1° dicembre 2008
Iscritta all'Albo delle imprese assicurative n. 1.00169

