

RENDICONTO ANNUALE 2024 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 2024

Nel corso del 2024 la Compagnia ha ricevuto n. 5 reclami, tutti relativi al ramo 17.
L'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2024 è stata pari allo 0,003%.

Tipologie di reclami

Le motivazioni poste alla base dei 5 reclami presentati dalla clientela sono riferite alle aree:

- liquidativa (4)
- industriali (1).

Esito dei reclami

Esito	Totale reclami	Incidenza percentuale
Accolti	1	20%
Transatti	1	20%
Respinti	3	60%