

RENDICONTO ANNUALE 2025 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 2025

Nel corso del 2025 la Compagnia ha ricevuto n. 7 reclami, tutti relativi al ramo 17. L'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2025 è stata pari allo 0,004%.

Tipologie di reclami

Le motivazioni poste alla base dei 7 reclami presentati dalla clientela sono riferite alle aree:

- liquidativa (6)
- commerciale (1).

Esito dei reclami

Esito	Totale reclami	Incidenza percentuale
Accolti	1	14%
Transatti	2	29%
Respinti	4	57%

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

Corso di Porta Nuova, 34 – 20121 Milano | Tel. +39 02 89600700 | direzione@pec.tutelalegalespa484.it | www.tutelalegale.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