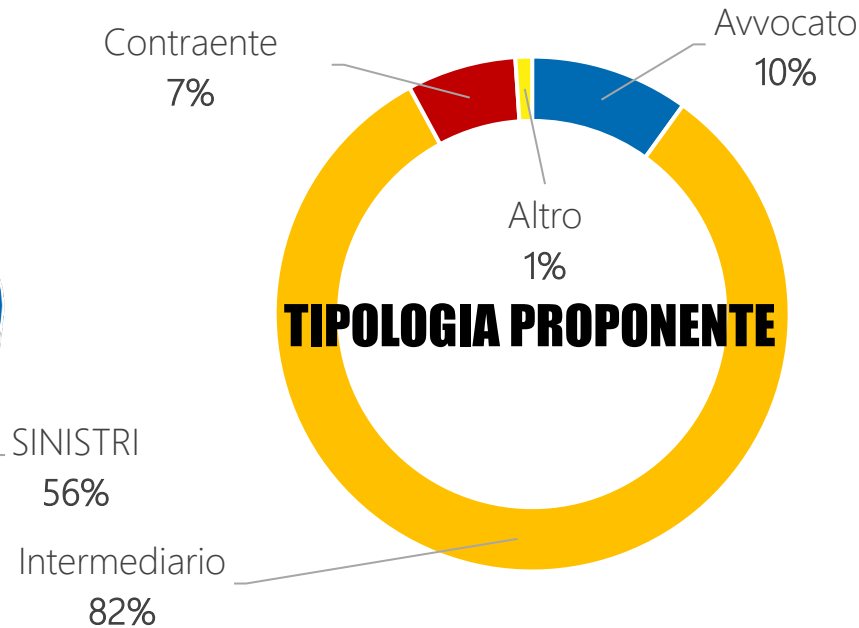
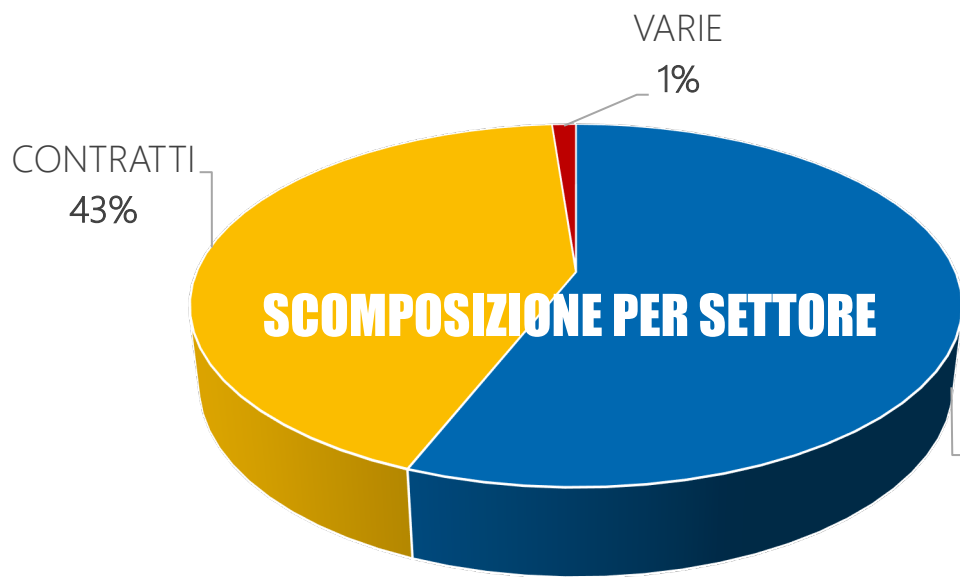


ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2020



Il Regolamento ISVAP del 24 maggio 2018, n. 24 e ss.mm.ii., disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevedendo che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, riportando in sintesi le tipologie nonché il relativo esito.

| 2020 | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Ai sensi IVASS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IVASS | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Nel corso del 2020, ROLAND ha ricevuto 4 reclami da parte dell'IVASS e 3 ai sensi IVASS, per un totale di 7 reclami.

Dei reclami pervenuti, il 56% ha riguardato la gestione dei sinistri, il 43% i contratti e l'1% settori diversi da quelli appena illustrati.

L'82% provengono da Intermediario Assicurativo, il 10% da Avvocati, il 7% dal Contraente e l'1% da altri soggetti differenti da quelli citati.