

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023 Allianz S.p.A.

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, 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.

Reclami ricevuti dell'anno 2023

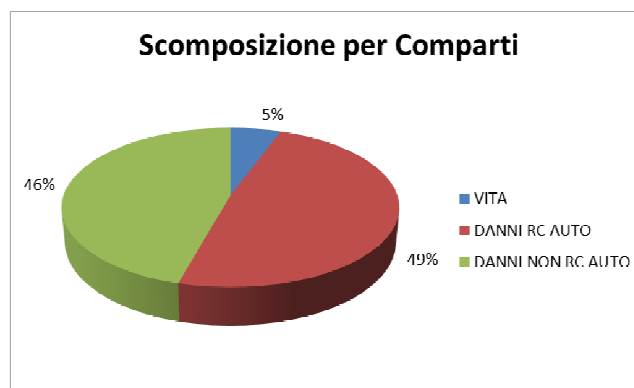
Nel corso del 2023 Allianz S.p.A. ha ricevuto 5.191 reclami trattabili.

I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 5,6% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 94,4%.

All'interno del Comparto Danni, il 48,7% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 45,7% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2023.

Comparti	Num.pezzi
VITA	291
DANNI RC AUTO	2.528
DANNI NON RC AUTO	2.372

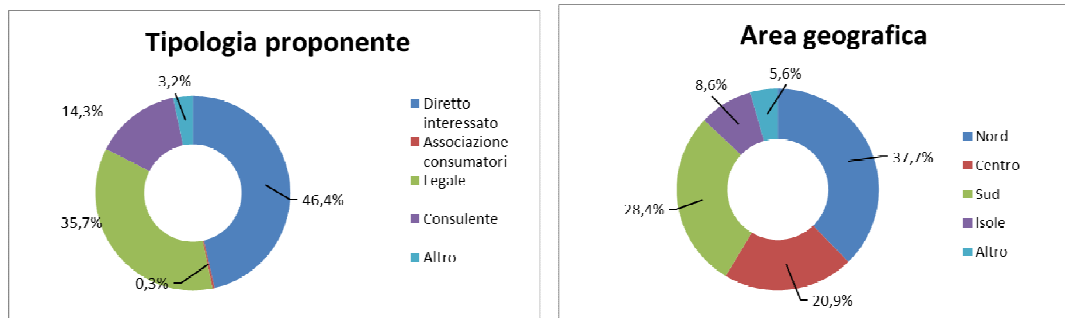


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2023 sul numero di contratti in essere al 30.06.2023 è pari a 0.037

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2022 è di 3.70.

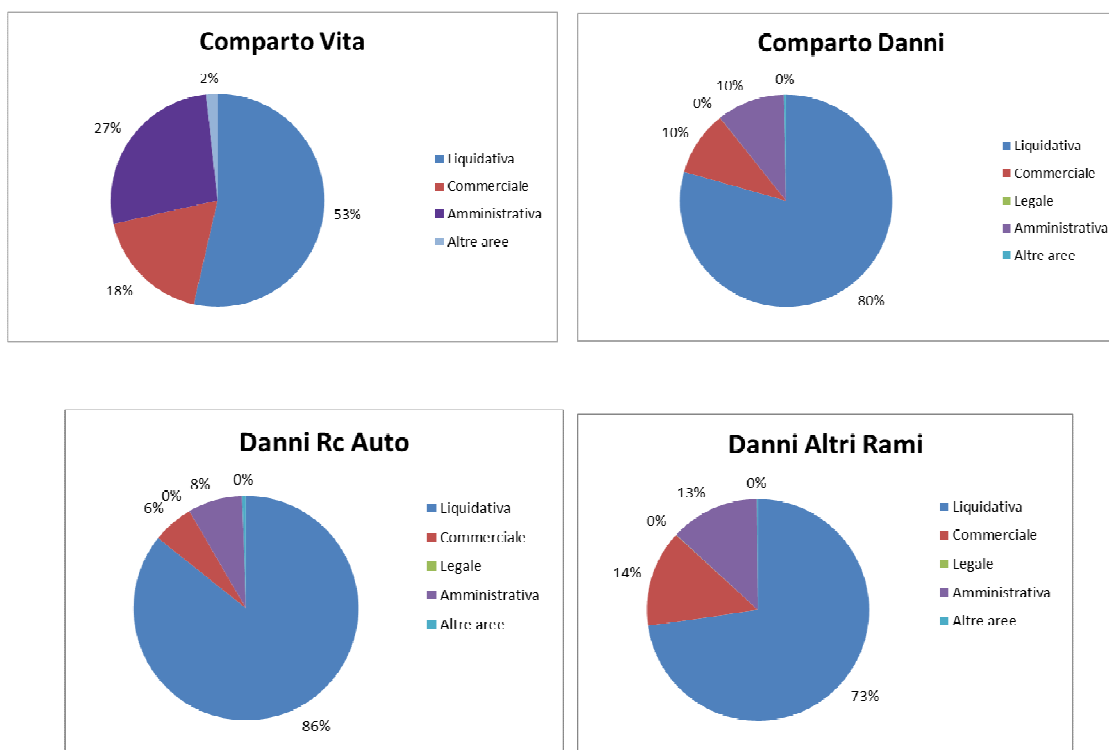
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2023 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Vita e del Comparto Danni.



Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2023 sono stati 4.943, nel 77.9% dei casi Respinti, nel 3.7% dei casi Transatti e nel 18.3% dei casi Accolti.

I reclami in istruttoria alla medesima data erano 248.

