

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2016 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 2016

Nel corso del 2016 Allianz S.p.A. ha ricevuto 8.760 reclami trattabili e 4 non trattabili.

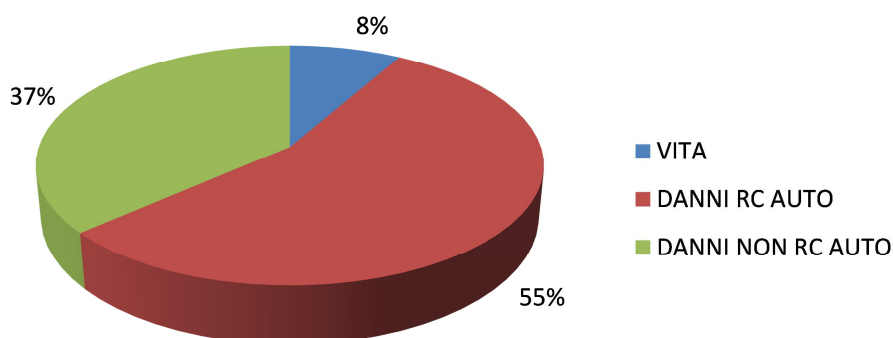
I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari all' 8% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 92%.

All'interno del Comparto Danni, il 60% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 40% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2016.

Comparti	Num.pezzi
VITA	722
DANNI RC AUTO	4.841
DANNI NON RC AUTO	3.197

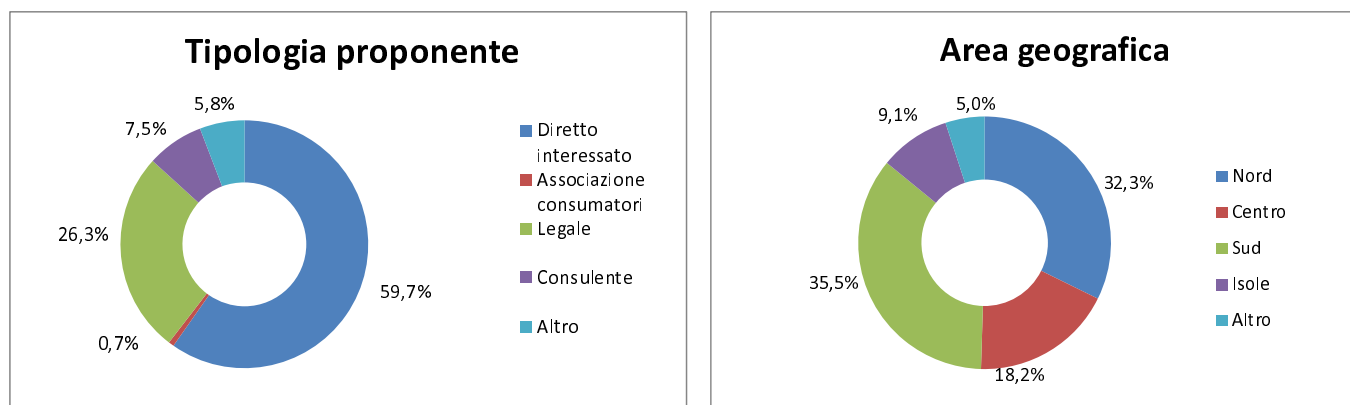
Scomposizione per Comparti



Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2016 sul numero di contratti in essere al 31.12.2015 è pari allo 0,075%.

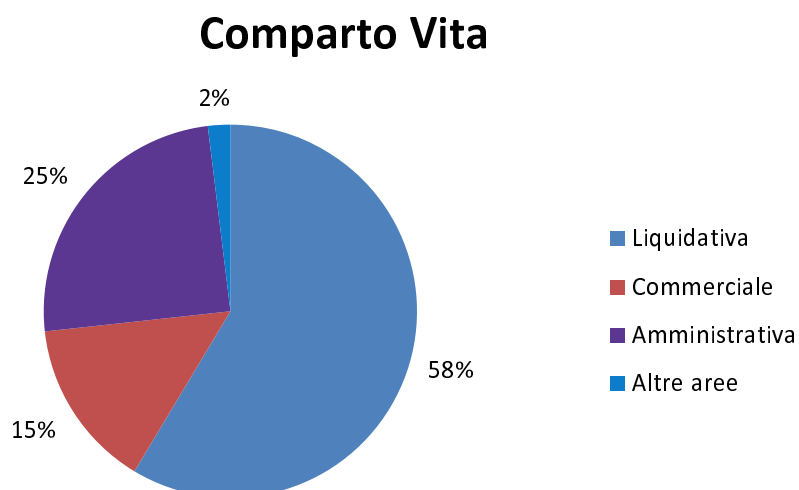
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2016 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

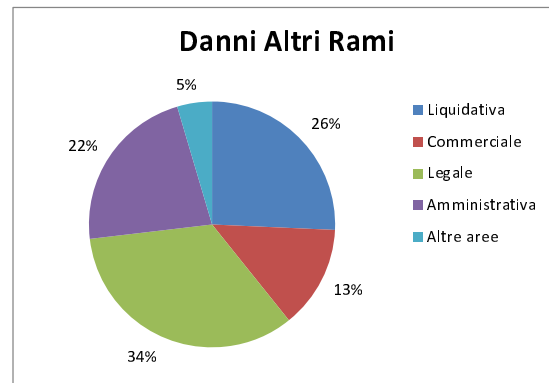
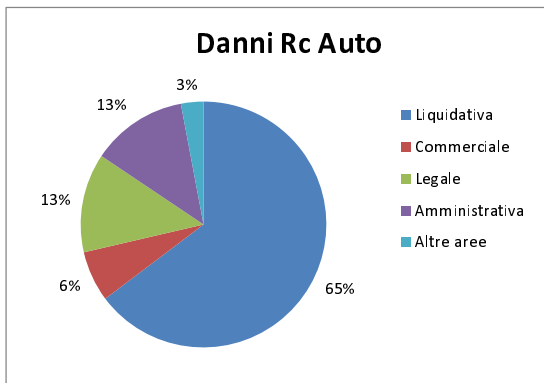
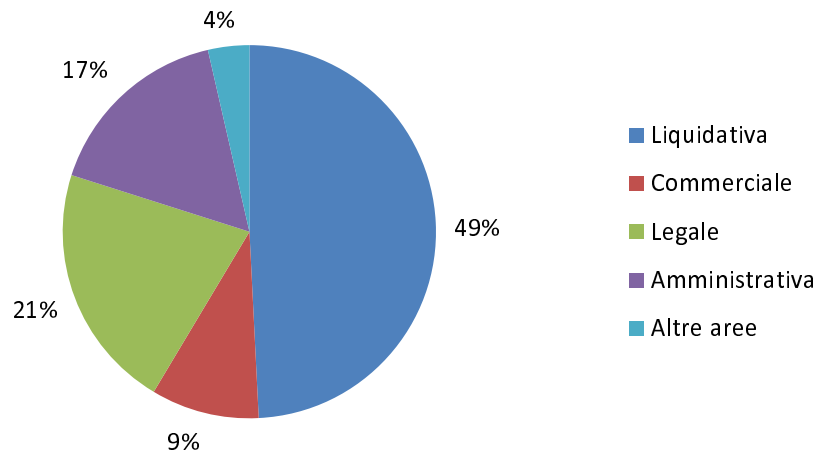


Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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



Comparto Danni



Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2016 sono stati 8.506, nel 78% dei casi Respinti, nel 5% dei casi Transatti e nel 17% dei casi Accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 254.

Scomposizione per Esito

