

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018 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 2018

Nel corso del 2018 Allianz S.p.A. ha ricevuto 6.430 reclami trattabili e 1 non trattabile.

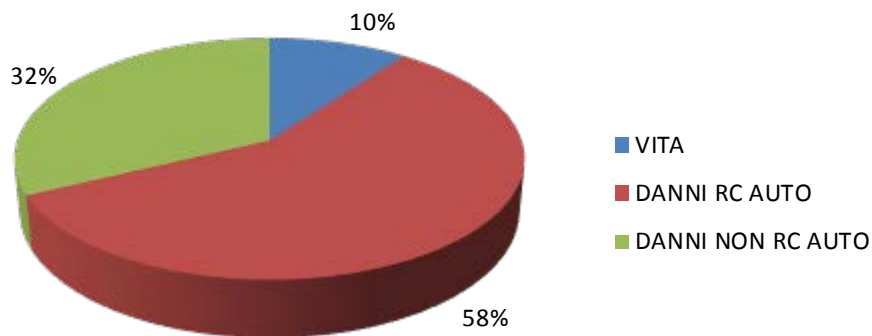
I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 10% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 90%.

All'interno del Comparto Danni, il 64% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 36% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2018.

Comparti	Num.pezzi
VITA	657
DANNI RC AUTO	3.705
DANNI NON RC AUTO	2.068

### Scomposizione per Comparti

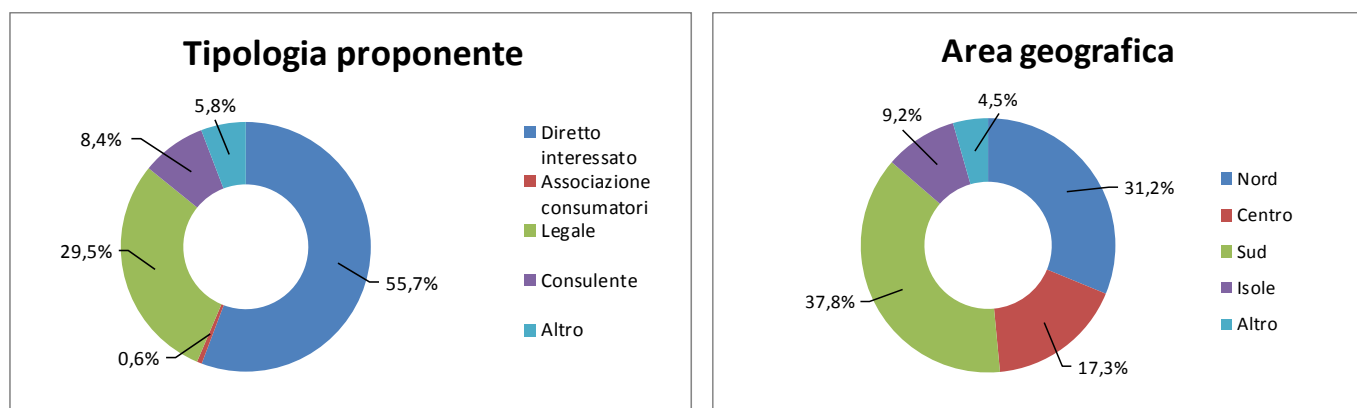


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2018 sul numero di contratti in essere al 31.12.2017 è pari allo 0,059%.

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2018 è di 5,74.

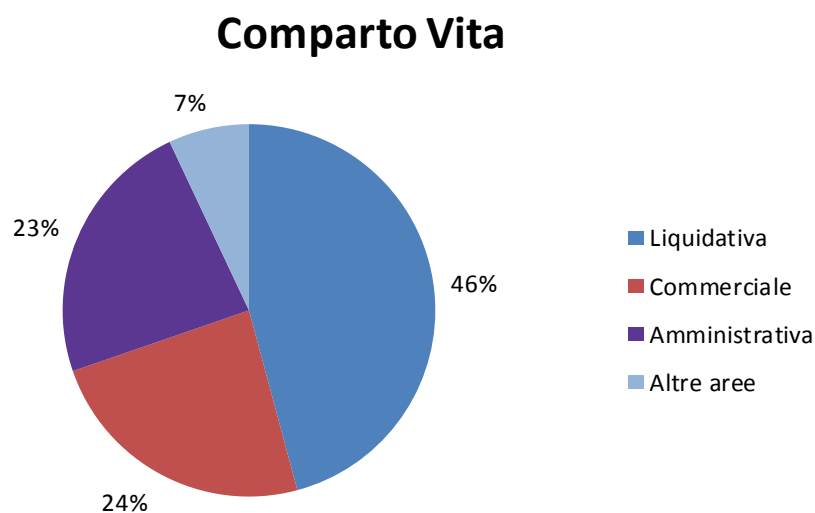
## Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2018 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

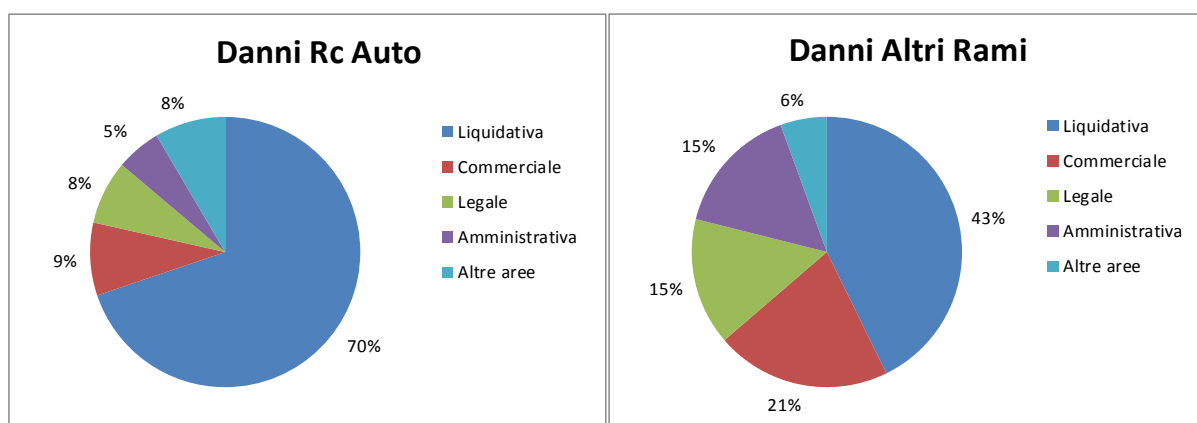
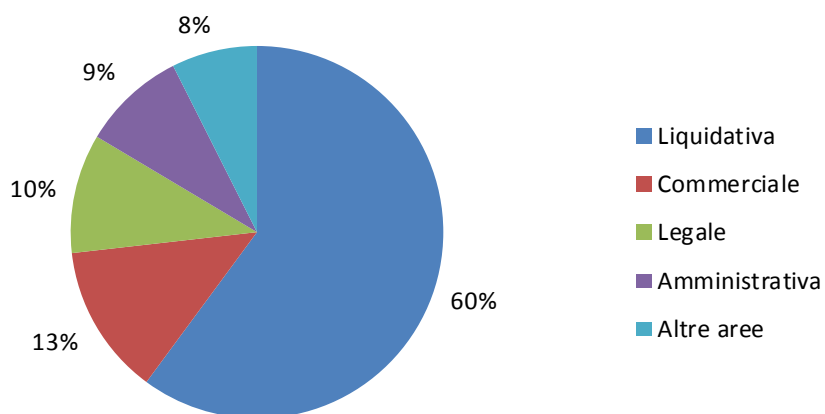


## Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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 2018 sono stati 6.146, nell'81,1% dei casi Respinti, nell'8,3% dei casi Transatti e nel 10,6% dei casi Accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 284.

## Scomposizione per Esito

