

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020 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 2020

Nel corso del 2020 Allianz S.p.A. ha ricevuto 4.975 reclami trattabili e 1 non trattabile.

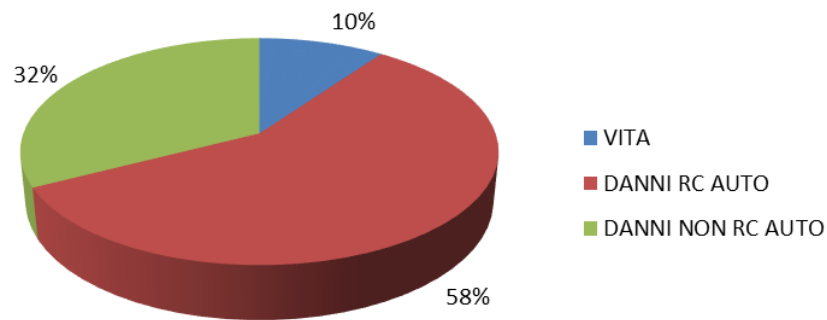
I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 10% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 90%.

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 2020.

| Comparti                 | Num.pezzi    |
|--------------------------|--------------|
| <b>VITA</b>              | <b>493</b>   |
| <b>DANNI RC AUTO</b>     | <b>2.864</b> |
| <b>DANNI NON RC AUTO</b> | <b>1618</b>  |

### Scomposizione per Comparti

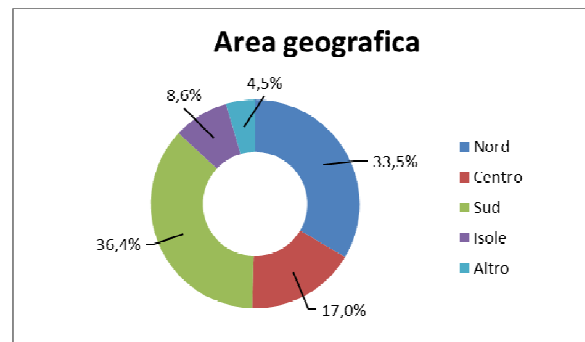
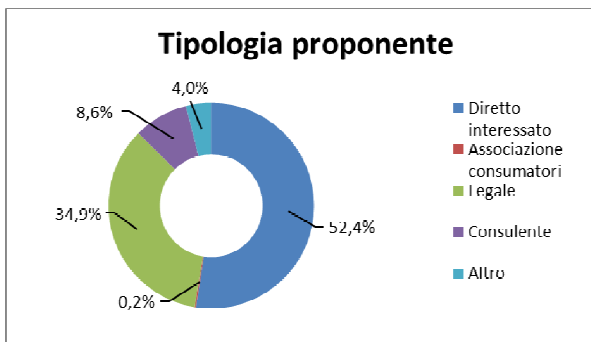


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2020 sul numero di contratti in essere al 30.06.2020 è pari a 0.042

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2020 è di 4,2

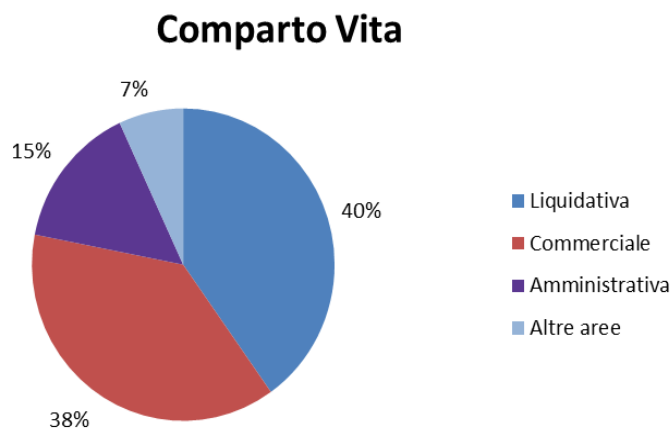
### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2020 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

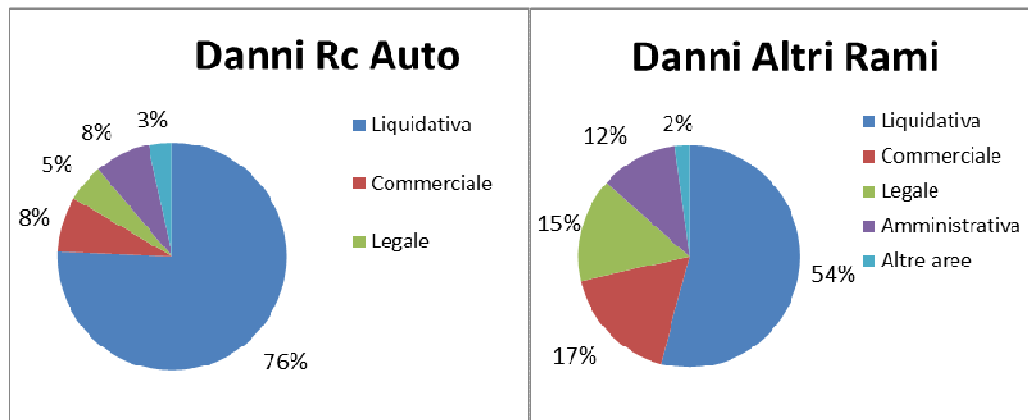
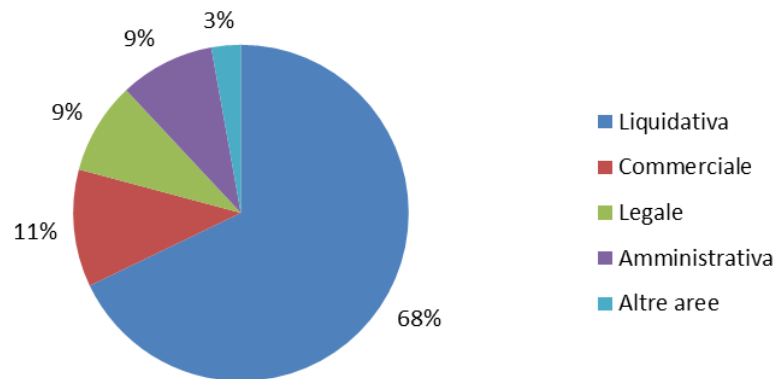


### Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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 2020 sono stati 4.975, nel 79.8% dei casi Respinti, nel 4.8% dei casi Transatti e nel 15.4% dei casi Accolti. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 221.

### Scomposizione per Esito

