

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021 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 2021

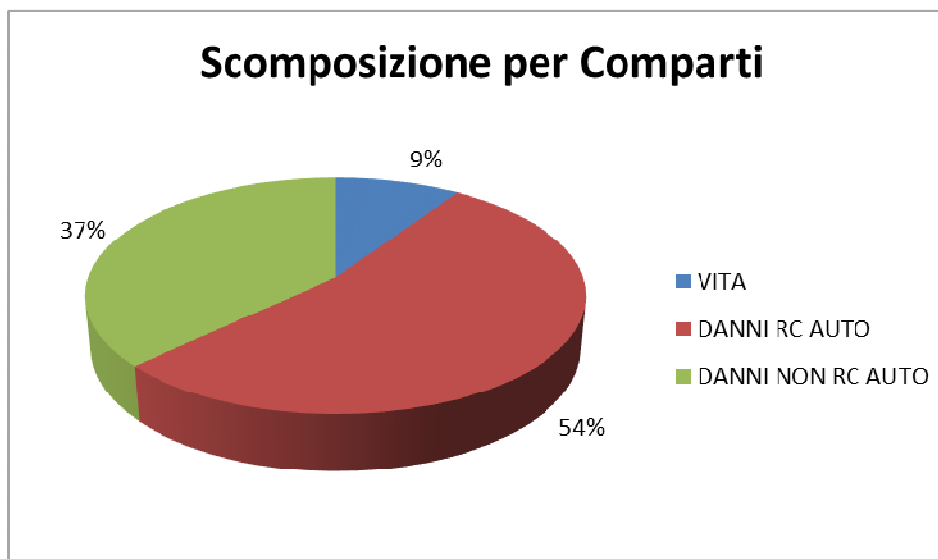
Nel corso del 2021 Allianz S.p.A. ha ricevuto 4.911 reclami trattabili e nessuno non trattabile.

I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 9% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 91%.

All'interno del Comparto Danni, il 54% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 37% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2021.

Comparti	Num.pezzi
VITA	461
DANNI RC AUTO	2.629
DANNI NON RC AUTO	1.821

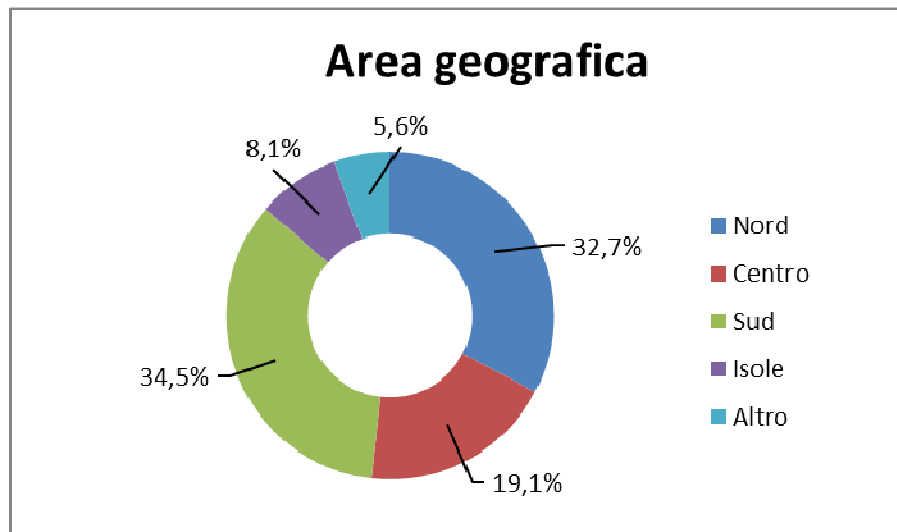
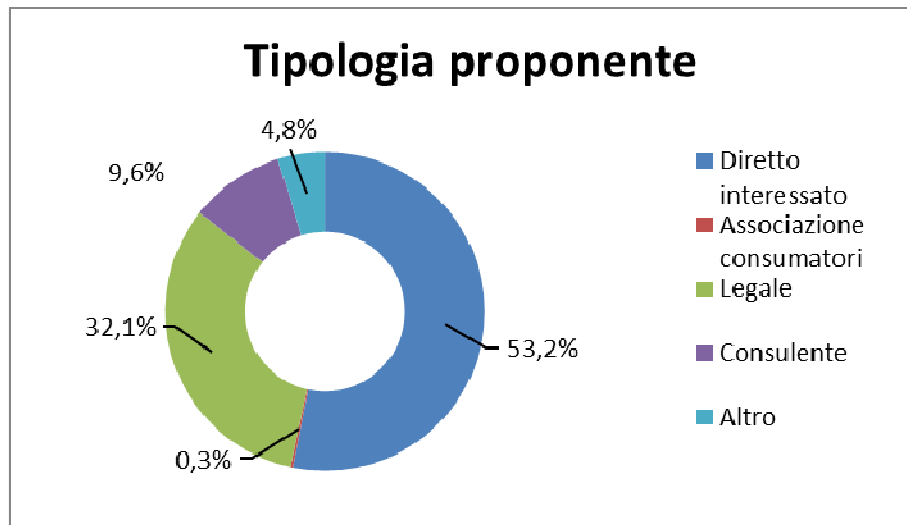


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2021 sul numero di contratti in essere al 30.06.2021 è pari a 0.036

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2021 è di 3.62

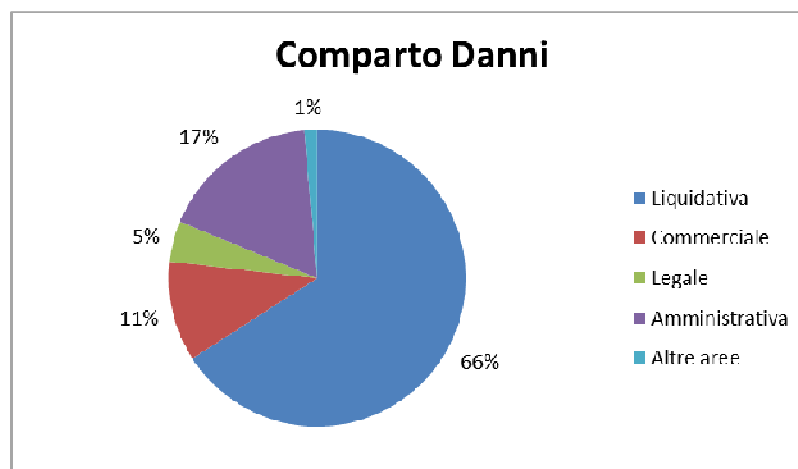
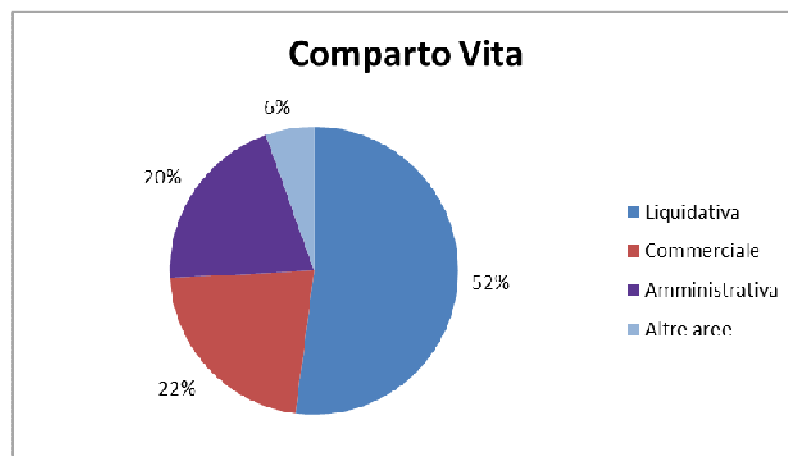
### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

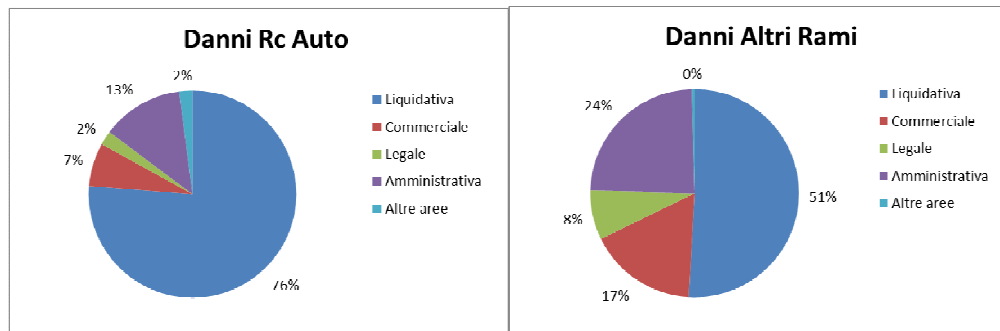
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2021 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



### 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 2021 sono stati 4.911, nel 79.4% dei casi Respinti, nel 4.5% dei casi Transatti e nel 16.1% dei casi Accolti.

I reclami in istruttoria alla medesima data erano 179.

