

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2022 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 2022

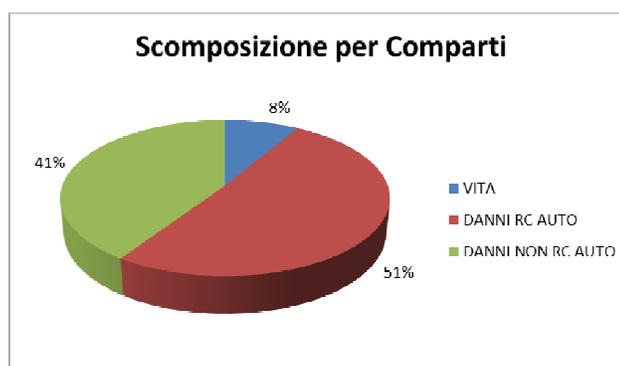
Nel corso del 2022 Allianz S.p.A. ha ricevuto 4.339 reclami trattabili e 2 reclami non trattabili.

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 51% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 41% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2022.

Comparti	Num.pezzi
<b>VITA</b>	<b>367</b>
<b>DANNI RC AUTO</b>	<b>2.209</b>
<b>DANNI NON RC AUTO</b>	<b>1.763</b>

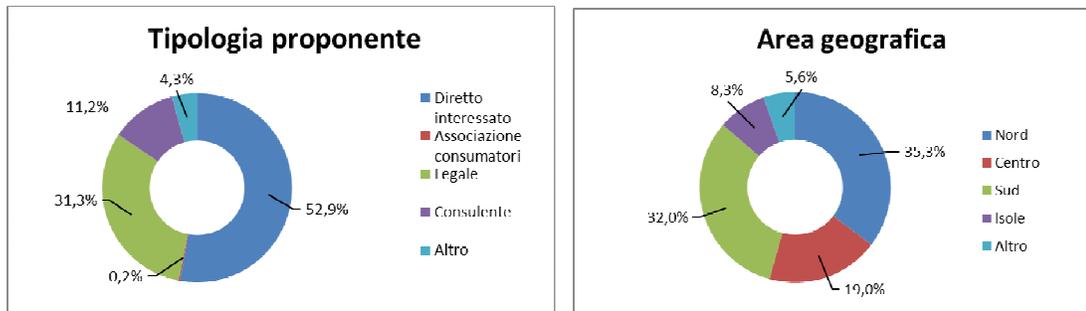


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2022 sul numero di contratti in essere al 30.06.2022 è pari a 0.034

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2022 è di 3.43

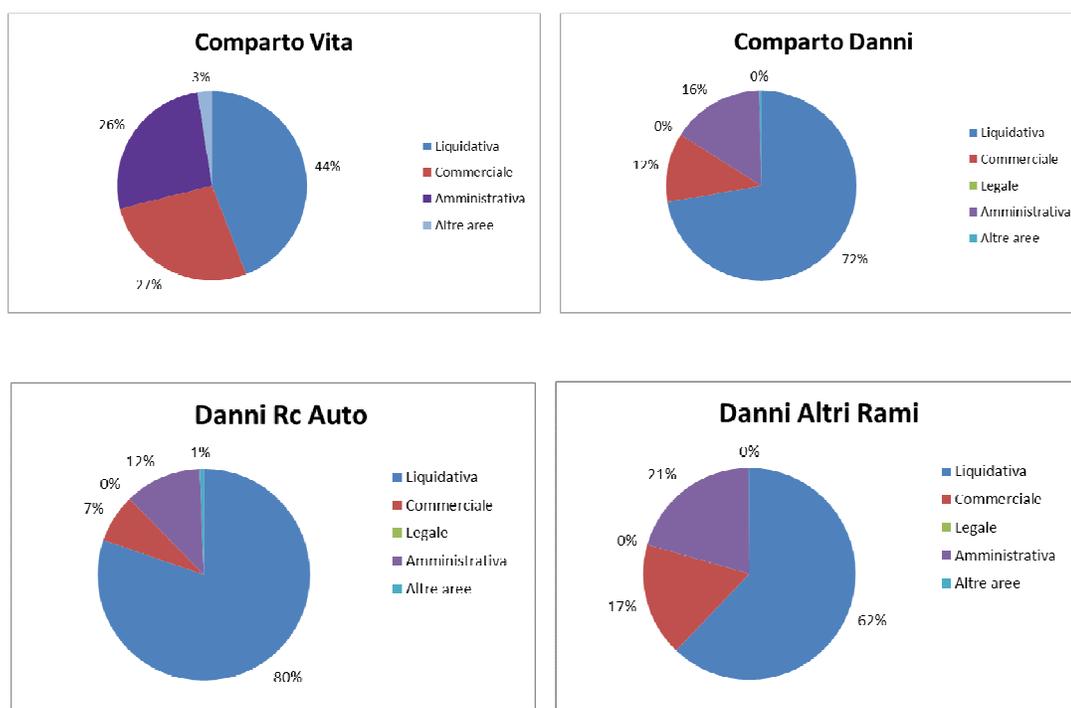
### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2022 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 2022 sono stati 4.339, nel 79.8% dei casi Respinti, nel 3.6% dei casi Transatti e nel 16.6% dei casi Accolti.

I reclami in istruttoria alla medesima data erano 181.

