

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023 - UniCredit Allianz Assicurazioni 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 e 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 nonché il relativo esito.

Reclami ricevuti dell'anno 2023

Nel corso del 2023 UniCredit Allianz Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto 670 reclami trattabili, di cui 453 di propria competenza e 217 di competenza dei propri Intermediari e gestiti da questi ultimi secondo quanto previsto dall'art. 10 sexies del suddetto Regolamento.

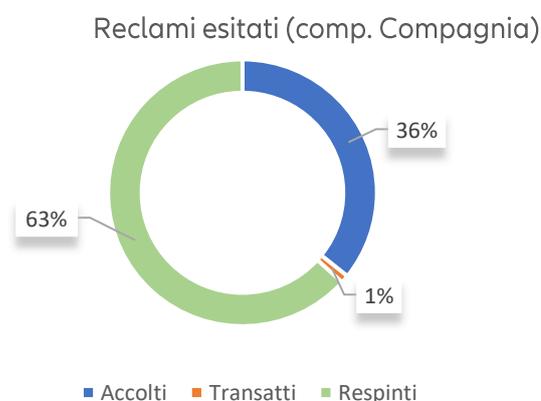
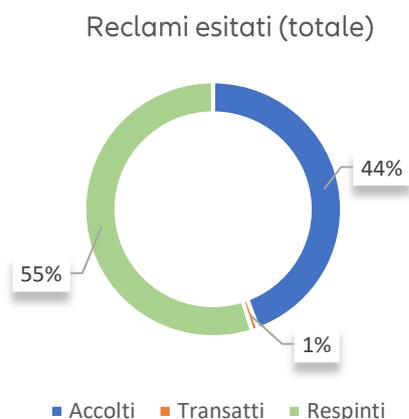
Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2023 è pari allo 0,036%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende pari allo 0,024%.

Il numero dei reclami pervenuti nel corso del 2023 ogni 10.000 contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2023 è pari 3,6. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 2,4.

Esito dei reclami

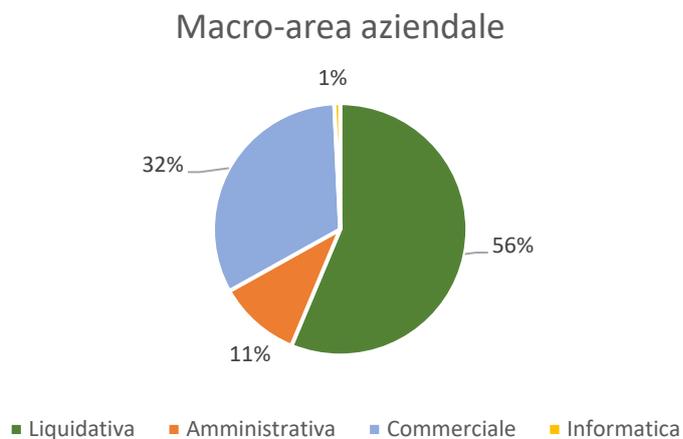
Di seguito si riporta la composizione dei 670 reclami ricevuti nel 2023, tutti trattabili. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2023 erano 58, di cui 39 di competenza della Compagnia.

	Reclami esitati (Totale)	Reclami esitati (Compagnia)
Accolti	271	148
Transatti	5	4
Respinti	336	262



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riporta la distribuzione dei 670 reclami ricevuti nel 2023 per le macro-aree aziendali maggiormente coinvolte.



Distribuzione dei Reclami per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2023 per Tipologia Proponente e per Area Geografica

