

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2025 - 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 2025

Nel corso del 2025 sono pervenuti 1.177 reclami trattabili, di cui 628 di propria competenza e 549 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 2025, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di polizze individuali e di teste assicurate per le polizze collettive in essere al 30.06.2025 è pari allo 0,045%. 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 2025 ogni 10.000 contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2025 è pari 4,5. 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 1.177 reclami ricevuti nel 2025, tutti trattabili. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2025 erano 97, di cui 33 di competenza della Compagnia.

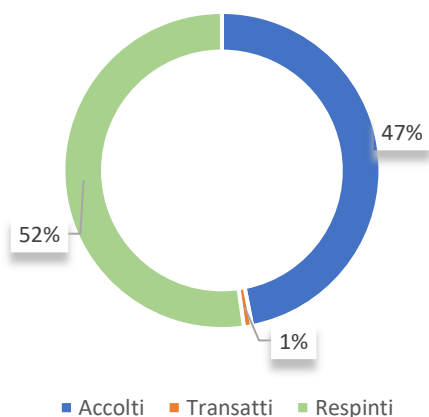
Reclami esitati (Totale)

Accolti	507
Transatti	9
Respinti	564

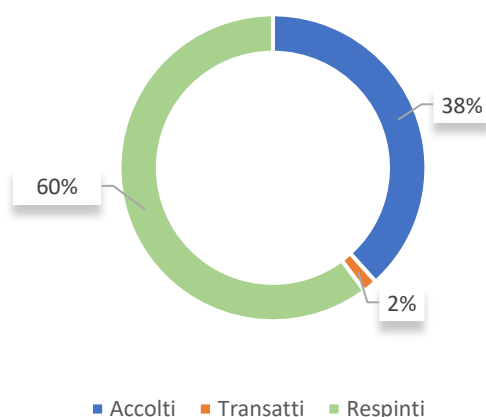
Reclami esitati (Compagnia)

228
9
358

Reclami esitati (totale)

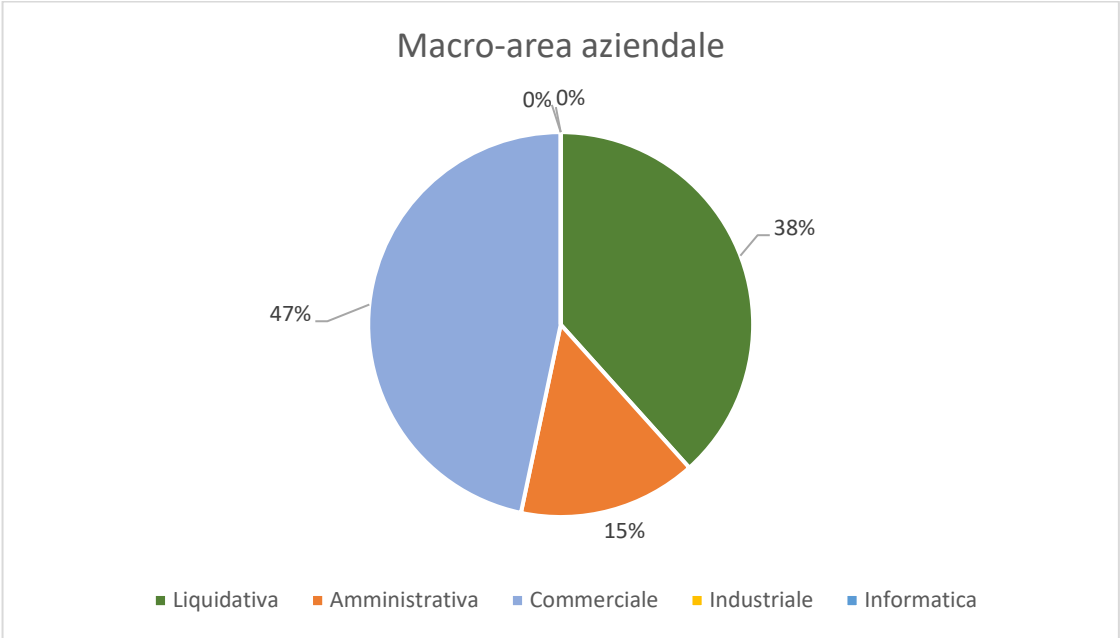


Reclami esitati (comp. Compagnia)



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riporta la distribuzione dei 1177 reclami ricevuti nel 2025 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 2025 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

