

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021 - UniCredit Allianz Assicurazioni S.p.A. (già CreditRas 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 2021

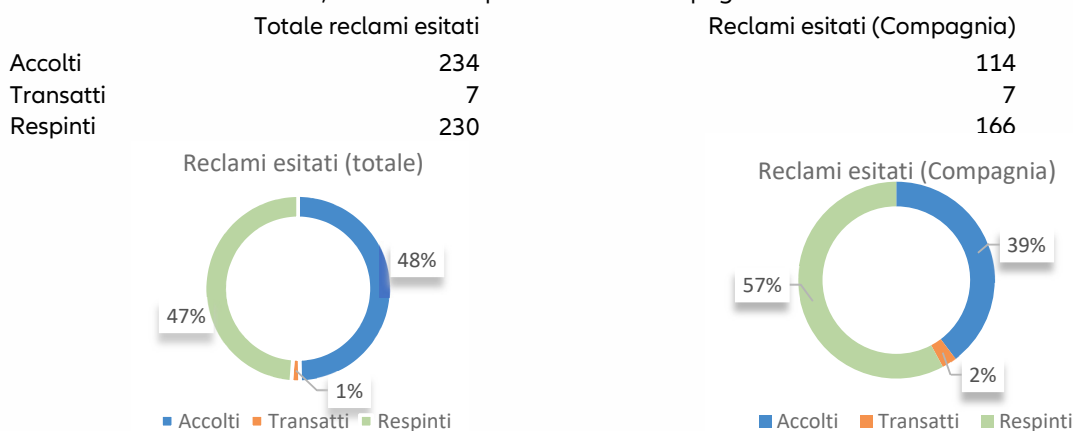
Nel corso del 2021 UniCredit Allianz Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto 489 reclami trattabili, di cui 293 di propria competenza e 196 di competenza dei propri Intermediari e gestiti da questi ultimi secondo quanto previsto dall'art. 10 sexies del suddetto Regolamento.

Nel complesso, per l'anno 2021, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di contratti in essere al 30.06.2021 è pari allo 0,018%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende pari allo 0,011%.

Il numero dei reclami pervenuti nel corso del 2021 ogni 10.000 contratti in essere al 30.06.2021 è pari 1,8. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 1,1.

Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 489 reclami ricevuti nel 2021, tutti trattabili. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2021 erano 18, di cui 6 di competenza della Compagnia.



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami.

Reclami trattabili distribuiti per macro- area aziendale

