

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021 – Allianz Viva S.p.A.

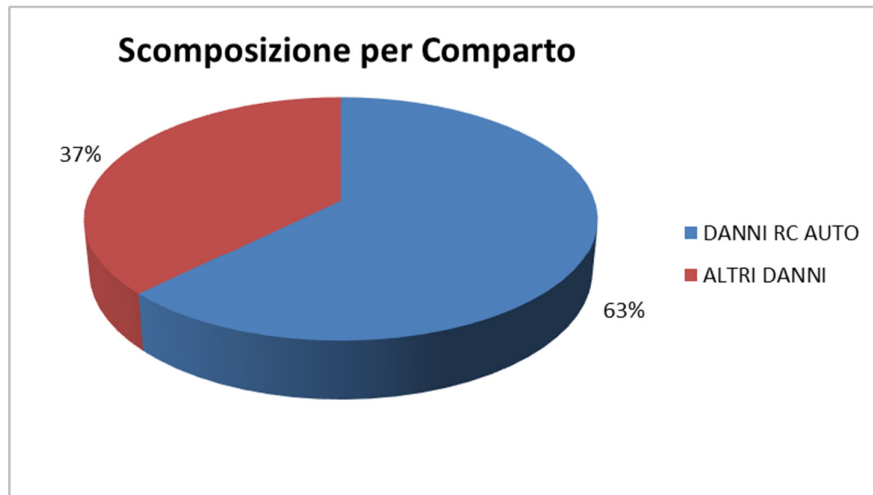
Normativa di settore

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 Viva S.p.A. ha ricevuto 473 reclami trattabili, 8 reclami non trattabili. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2021.

Tipologia	Numero reclami
DANNI RC AUTO	296
DANNI NON RC AUTO	177



Nel complesso, per l'anno 2021, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2021 è pari allo 0,040.

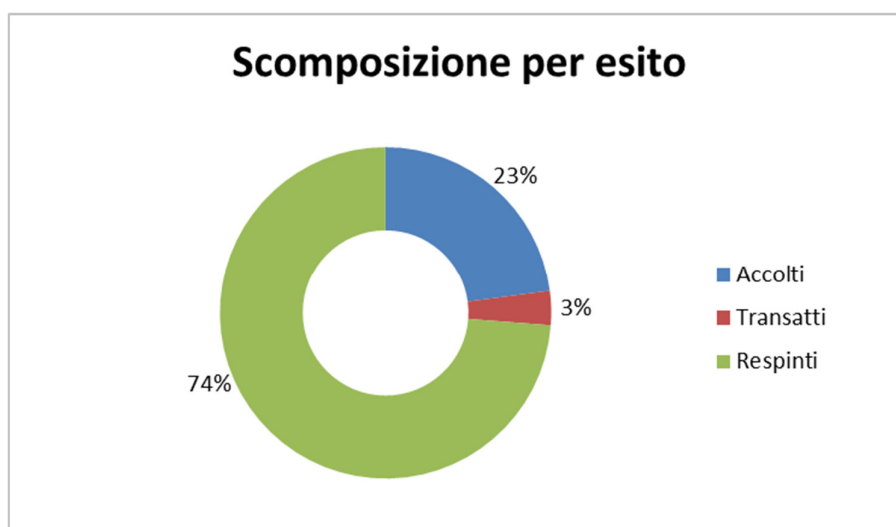
Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2021 è di 4.01.

Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 473 reclami esitati nel 2021.

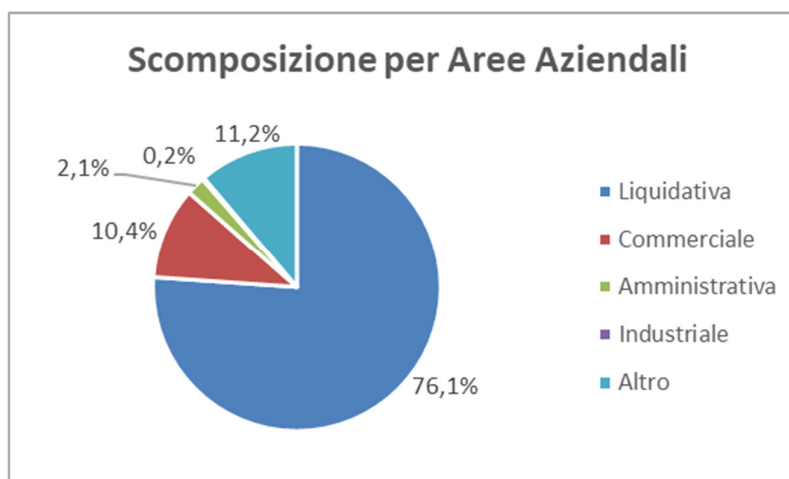
	Numero reclami
Accolti	103
Transatti	15
Respinti	332

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2021 erano 23.



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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



Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2021 per Tipologia Proponente e Area Geografica.

