

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2022 – Allianz Viva S.p.A.

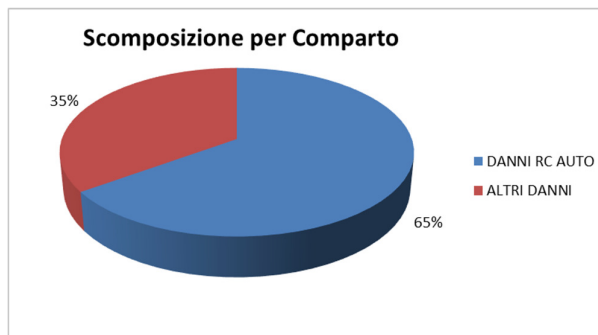
### Normativa di settore

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 2022

Nel corso del 2022 Allianz Viva S.p.A. ha ricevuto 495 reclami trattabili, 5 reclami non trattabili. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2022.

Tipologia	Numero reclami
<b>DANNI RC AUTO</b>	<b>322</b>
<b>DANNI NON RC AUTO</b>	<b>173</b>



Nel complesso, per l'anno 2022, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2022 è pari allo 0,042.

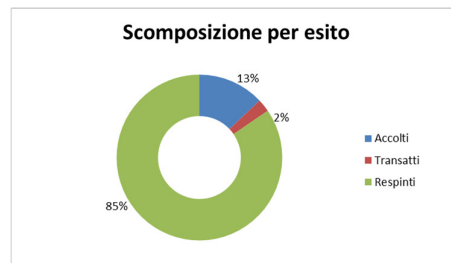
Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2022 è di 4,24.

## Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 495 reclami esitati nel 2022.

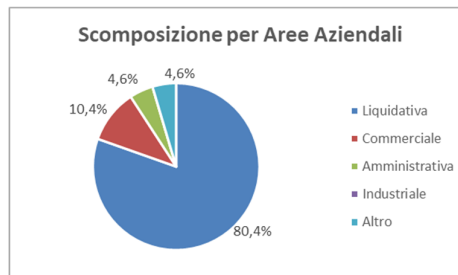
	Numero reclami
Accolti	62
Transatti	12
Respinti	405

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2022 erano 16.



## 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 2022 per Tipologia Proponente e Area Geografica.

