

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023 – Allianz Viva S.p.A.

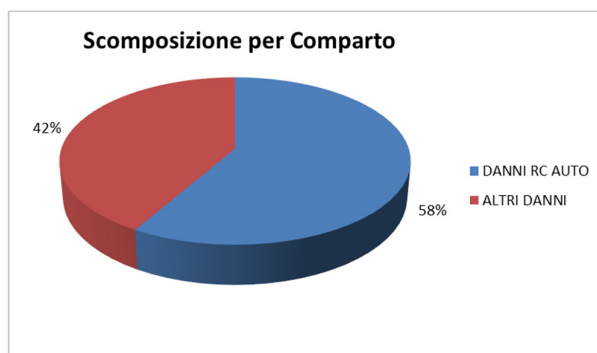
Normativa di settore

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 2023

Nel corso del 2023 Allianz Viva S.p.A. ha ricevuto 699 reclami trattabili.
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2023.

Tipologia	Numero reclami
DANNI RC AUTO	408
DANNI NON RC AUTO	291



Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2023 è pari allo 0,060.

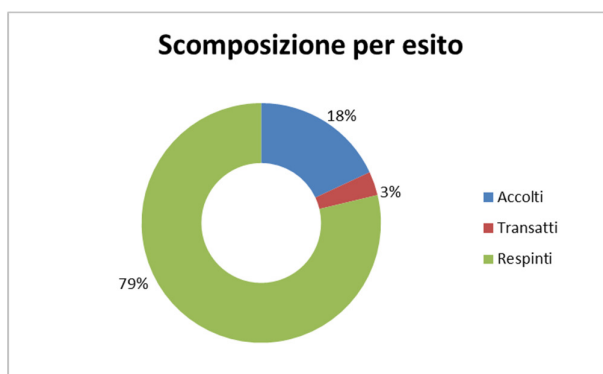
Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2023 è di 5,98.

Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 654 reclami esitati nel 2023.

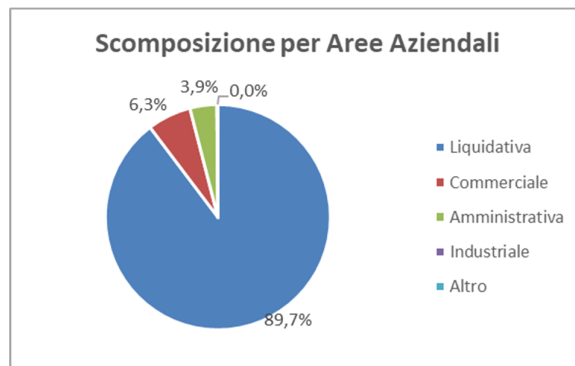
	Numero reclami
Accolti	118
Transatti	21
Respinti	515

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2023 erano 45.



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 2023 per Tipologia Proponente e Area Geografica.

