

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2022 – UniCredit Allianz Vita 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 2022

Nel corso del 2022 UniCredit Allianz Vita S.p.A. ha ricevuto 425 reclami trattabili, di cui 279 di propria competenza e 146 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 2022, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2022 è pari allo 0,041%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende allo 0,027%.

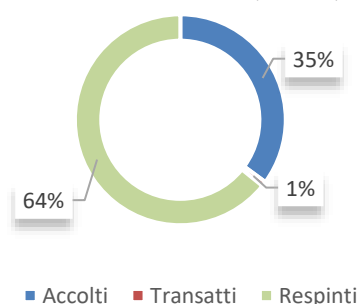
Il numero dei reclami pervenuti nel corso del 2022 ogni 10.000 contratti in essere /teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2022 è pari 4,1. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 2,7.

Esito dei reclami

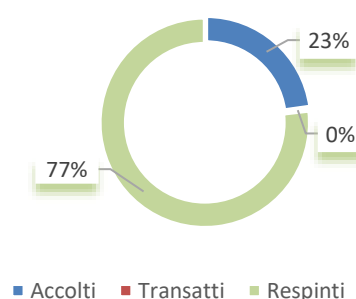
Di seguito si riporta la composizione dei 425 reclami trattabili ricevuti nel 2022. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2022 erano 20, di cui 7 di competenza della Compagnia.

	Reclami esitati (Totale)	Reclami esitati (Compagnia)
Accolti	142	62
Transatti	3	1
Respinti	260	209

Reclami esitati (totale)



Reclami esitati (comp. Compagnia)



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riporta la distribuzione dei 425 reclami ricevuti nel 2022 per le macro-aree aziendali maggiormente coinvolte.

Reclami ricevuti distribuiti per macro-area aziendale

