

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023 – 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 2023

Nel corso del 2023 UniCredit Allianz Vita S.p.A. ha ricevuto 384 reclami trattabili, di cui 225 di propria competenza e 159 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 2023, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2023 è pari allo 0,037%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende allo 0,022%.

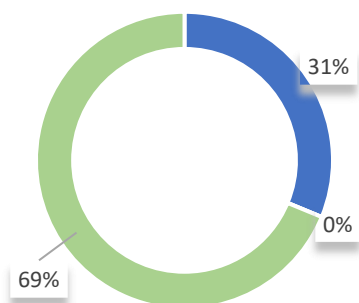
Il numero dei reclami pervenuti nel corso del 2023 ogni 10.000 contratti in essere /teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2023 è pari 3,7. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 2,2.

### Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 384 reclami trattabili ricevuti nel 2023. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2023 erano 19, di cui di 4 competenza della Compagnia.

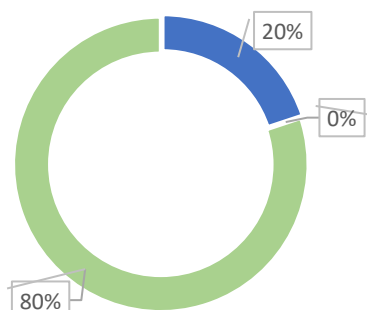
	Reclami esitati (Totale)	Reclami esitati (Compagnia)
Accolti	114	44
Transatti	0	0
Respinti	251	177

Reclami esitati (Totale)



■ Accolti ■ Transatti ■ Respinti

Reclami esitati (Compagnia)

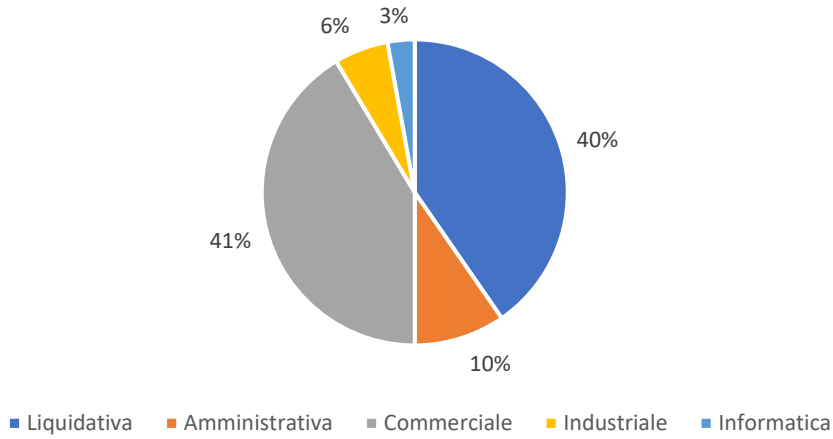


■ Accolti ■ Transatti ■ Respinti

### Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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

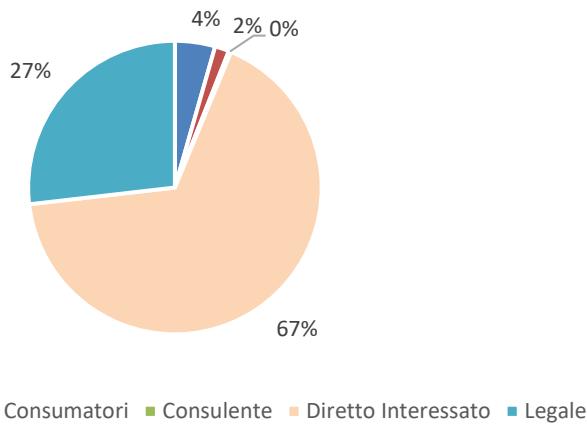
Macro-area aziendale



### Distribuzione dei Reclami per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2023 per Tipologia Proponente e per Area Geografica

Tipologia proponente



Area geografica

