

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024 – 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 2024

Nel corso del 2024 UniCredit Allianz Vita S.p.A. ha ricevuto 315 reclami trattabili, di cui 182 di propria competenza e 133 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 2024, l'incidenza percentuale dei reclami totali sul numero di contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2024 è pari allo 0,031%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende allo 0,018%.

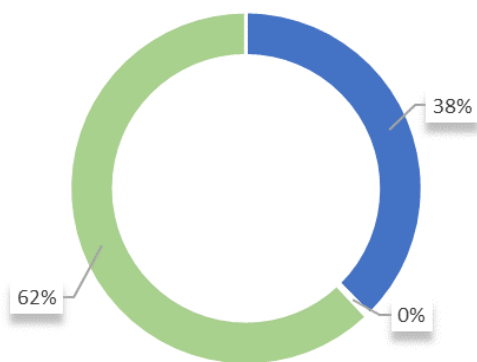
Il numero dei reclami pervenuti nel corso del 2024 ogni 10.000 contratti in essere/teste assicurate per le polizze collettive al 30.06.2024 è pari 3,1. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 1,8.

Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 315 reclami trattabili ricevuti nel 2024. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2024 erano 28, di cui 8 di competenza della Compagnia.

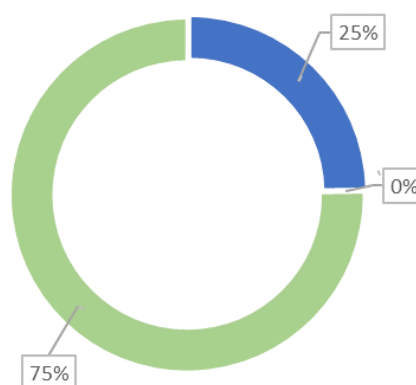
	Reclami esitati (Totale)	Reclami esitati (Compagnia)
Accolti	108	43
Transatti	1	0
Respinti	178	131

Reclami esitati (Totale)



■ Accolti ■ Transatti ■ Respinti

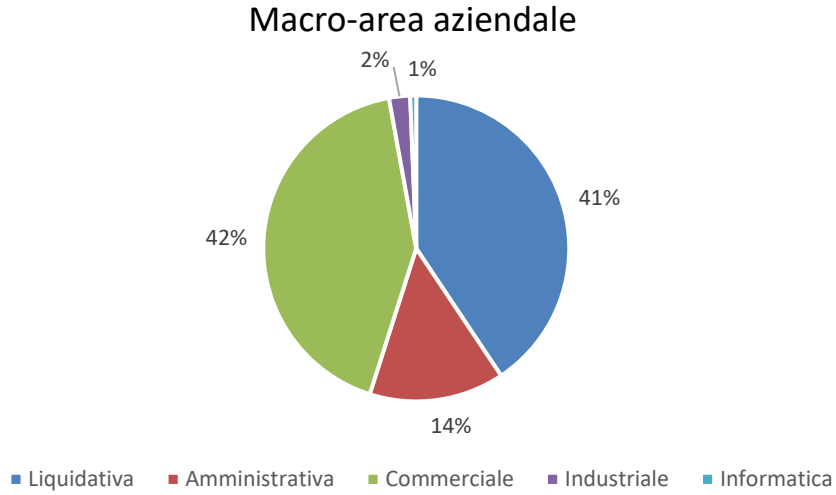
Reclami esitati (Compagnia)



■ 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.



Distribuzione dei Reclami per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2024 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

