

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024 - UniCredit Allianz Assicurazioni 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

Si premette che con data effetto 31 dicembre 2024 si è perfezionata l'operazione di fusione per incorporazione in UniCredit Allianz Assicurazioni S.p.A. di Incontra Assicurazioni S.p.A.; pertanto i dati del presente rendiconto si riferiscono complessivamente ad entrambe le Compagnie.

Nel corso del 2024 sono pervenuti 1.279 reclami trattabili, di cui 775 di propria competenza e 504 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 0,052%. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, l'incidenza percentuale scende pari allo 0,031%.

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 5,2. Se si considerano esclusivamente i reclami di competenza della Compagnia, tale numero scende a 3,1.

Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 1.279 reclami ricevuti nel 2024, tutti trattabili. I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2024 erano 85, di cui 39 di competenza della Compagnia.

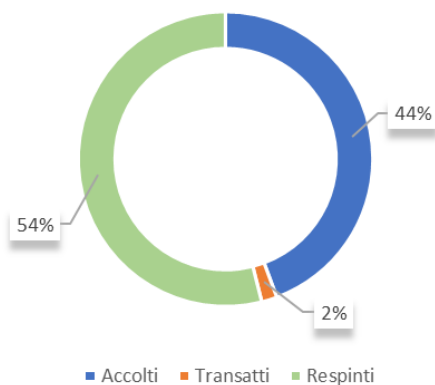
Reclami esitati (Totale)

Accolti	530
Transatti	20
Respinti	644

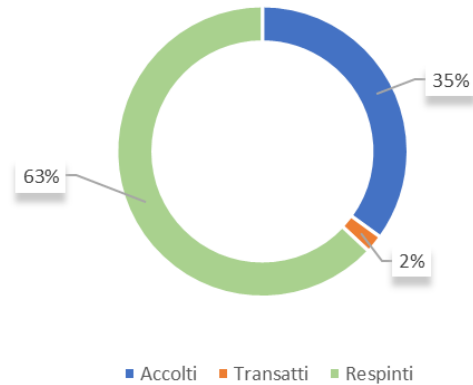
Reclami esitati (Compagnia)

Accolti	256
Transatti	14
Respinti	466

Reclami esitati (totale)

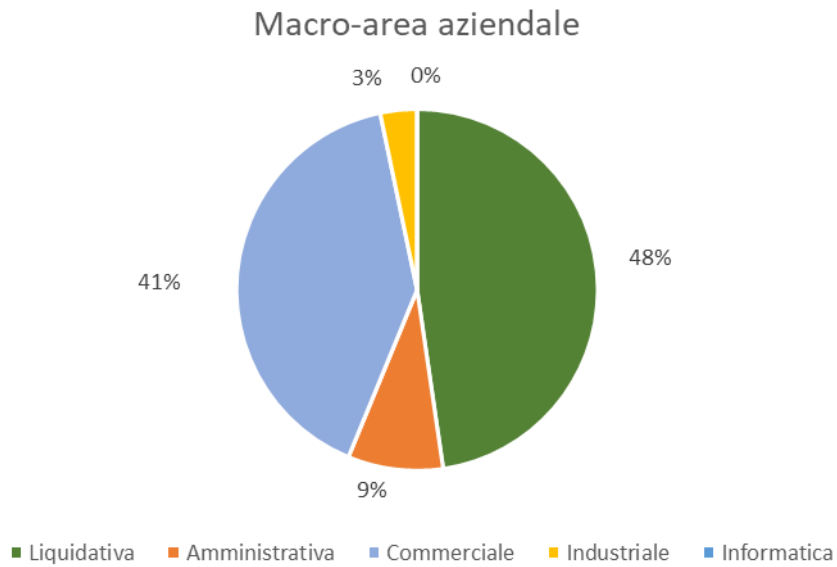


Reclami esitati (comp. Compagnia)



Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riporta la distribuzione dei 963 reclami ricevuti nel 2024 per le macro-aree aziendali maggiormente coinvolte.



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.

