

ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2016

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2016

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 che 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.

Approccio adottato dalla Compagnia

La Compagnia mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica del Gruppo, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia intende dedicare particolare attenzione alla gestione dei reclami adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con i clienti.

La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

Reclami dell'anno 2016

Nel corso del 2016 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 4.463 reclami trattabili e n. 19 non trattabili.

Relativamente ai reclami trattabili, l'incidenza delle lamentele relative a prodotti Vita è pari al 96% del totale, mentre quella relativa al comparto Danni è pari al 4%.

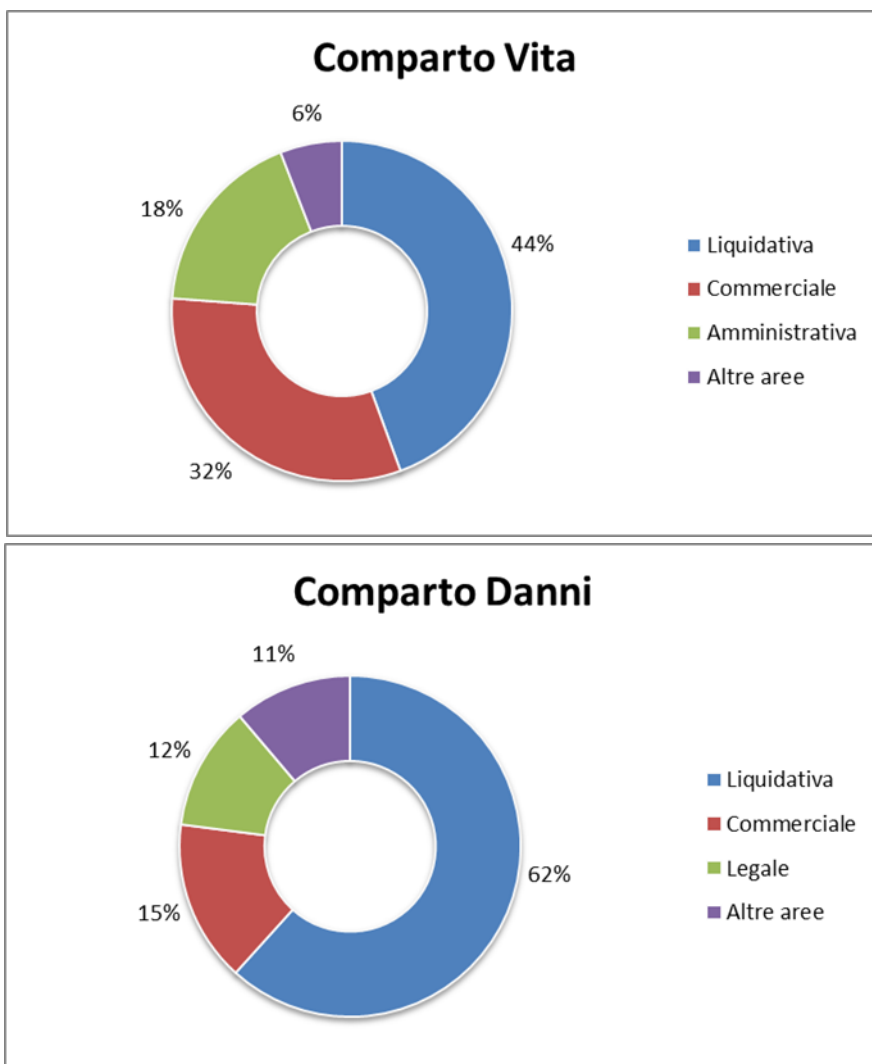
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2016 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2016	Incidenza percentuale
Vita	4.267	96%
Danni	196	4%
Totale	4.463	100%

Nel complesso, per l'anno 2016, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2015 è pari allo 0,16%.

Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti:



Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2016 ammonta a 4.300 unità, mentre 163 lamenti risultano ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2016	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	1.322	31%
Respinti	2.978	69%
Totale	4.300	100%