



ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2019

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2019

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, 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, entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, 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 promuove 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 dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi, al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e le interazioni 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 2019

Nel corso del 2019 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 1.666 reclami trattabili e n. 0 non trattabili, confermando il trend di riduzione dei reclami registrato negli anni precedenti.

Relativamente ai reclami trattabili, l'incidenza delle lamentele relative a prodotti Vita è pari al 97% del totale, mentre quella relativa al comparto Danni è pari al 3%.

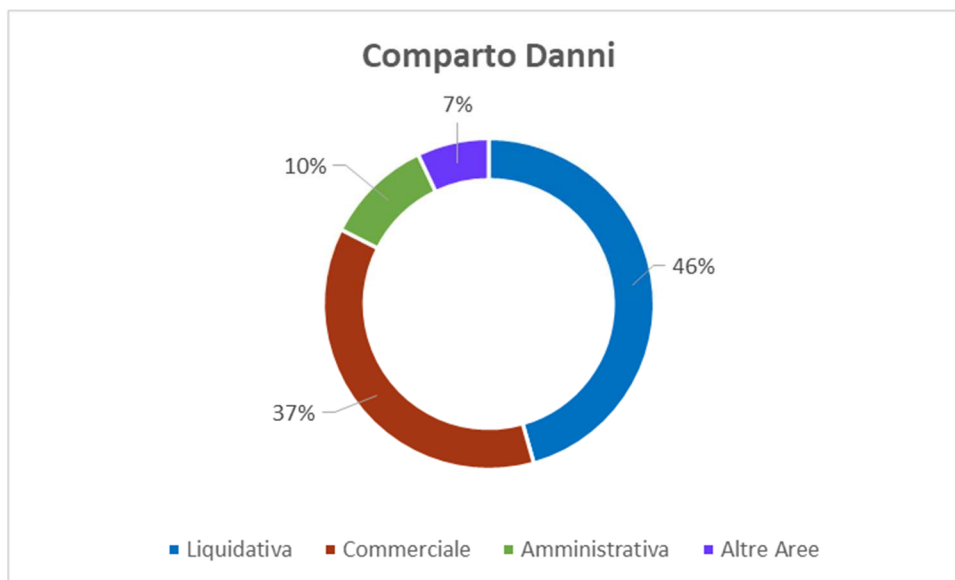
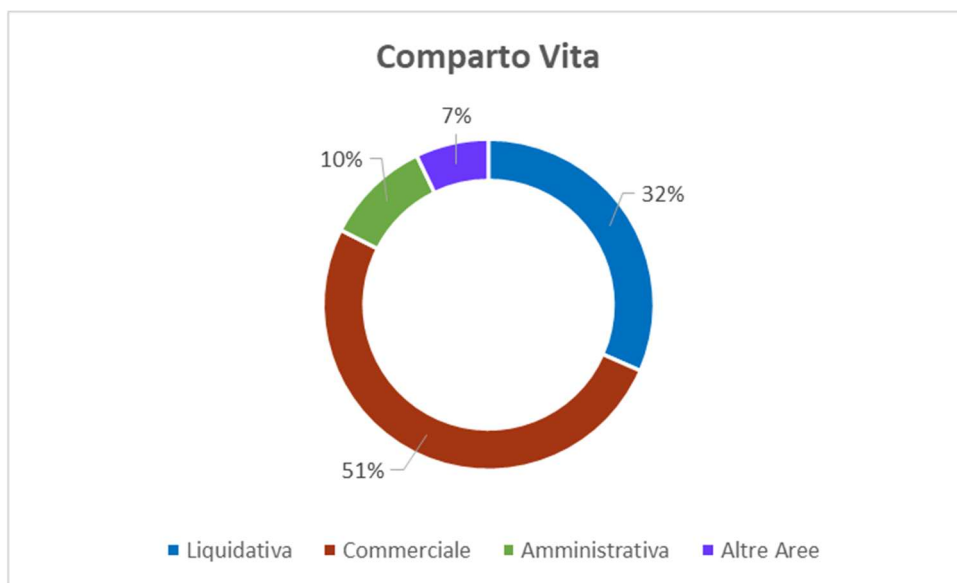
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2019 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2019	Incidenza percentuale
Vita	1.609	97%
Danni	57	3%
Totale	1.666	100%

Nel complesso, per l'anno 2019, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti è pari allo 0,06%.

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 2019 ammonta a 1.600 unità, mentre 66 lamentele risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2019	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	529	32%
Respinti	1.071	64%
In corso di definizione	66	4%
Totale	1.666	100%