



ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2020

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

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 2020

Nel corso del 2020 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 1.529 reclami trattabili, confermando il trend di riduzione dei reclami registrato negli anni precedenti.

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

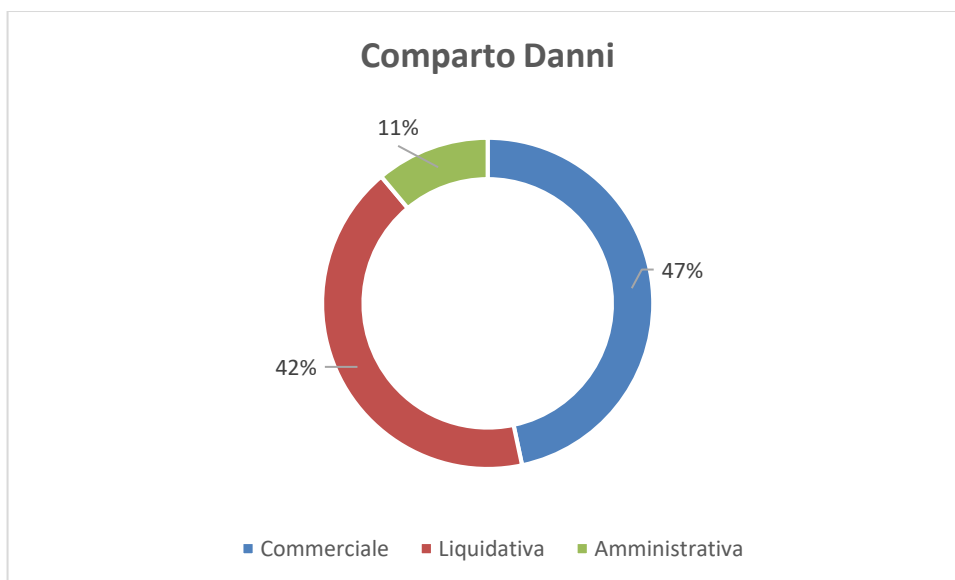
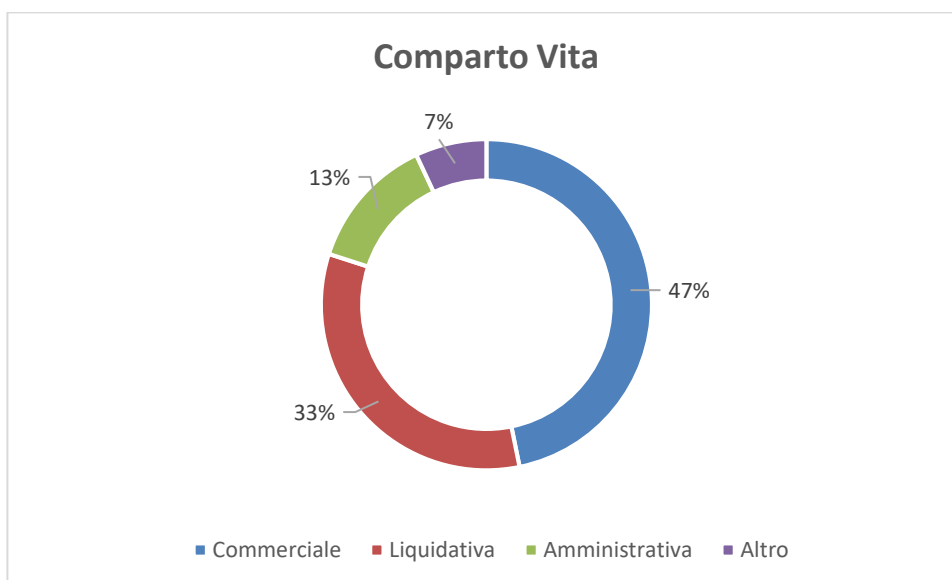
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2020 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Vita	1.484	97%
Danni	45	3%
Totale	1.529	100%

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2020 sui contratti è pari a 0,05%.

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 2020 ammonta a 1.394 unità, mentre 135 lamentele risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	554	36%
Respinti	840	55%
In corso di definizione	135	9%
Totale	1.529	100%