



ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2023

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023

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 2023

Nel corso del 2023 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato 1.344 reclami, confermando il trend di riduzione dei reclami già osservato negli anni precedenti.

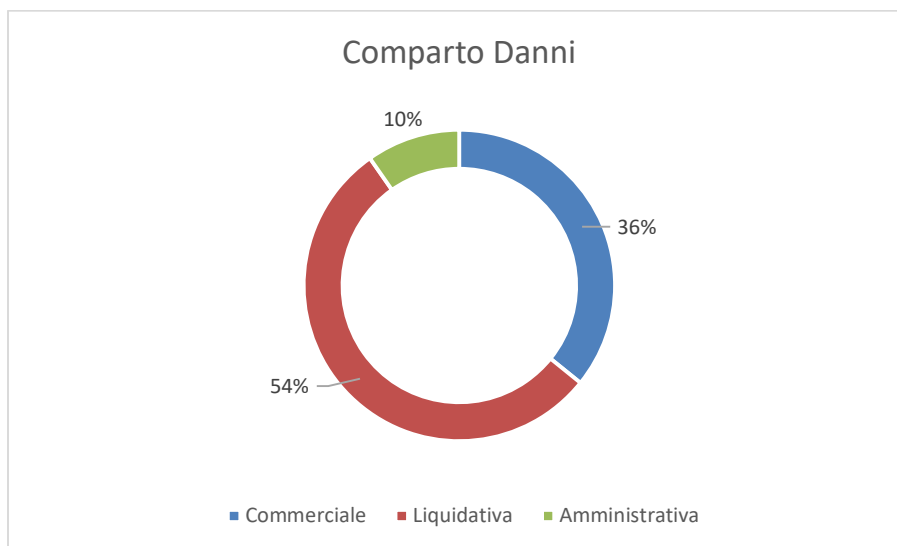
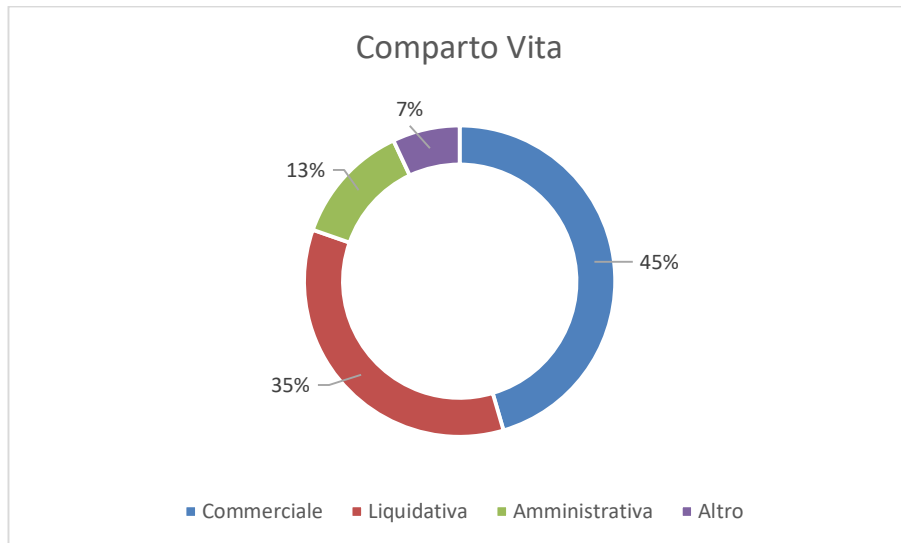
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2023 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2023	Incidenza percentuale
Vita	1.221	91%
Danni	123	9%
Totale	1.344	100%

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2023 sui contratti è pari a 0,04%.

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 2023 ammonta a 1.276 unità, mentre 68 lamentele risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2022	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	467	35%
Respinti	809	60%
In corso di definizione	68	5%
Totale	1.344	100%

6