



ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2024

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024

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. Il presente rendiconto comprende i reclami di competenza degli intermediari iscritti nella Sezione D del RUI (Banche, Intermediari finanziari, Istituti di pagamento, Sim e Poste Italiane spa–Divisione servizi di bancoposta), a seguito degli obblighi di rilevazione per le imprese conseguenti al disposto dell'articolo 10 sexies del Regolamento ISVAP n. 24/2008, modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020.

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 2024

Nel corso del 2024 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 1.306 reclami (di cui 16 ricevuti dagli intermediari D). Relativamente ai reclami trattabili l'incidenza delle lamentele ricevute relative a prodotti Vita è pari all'11% del totale mentre quella relativa al comparto Danni è pari all'89%, come evidenziato anche nella tabella sotto riportata, confermando il trend di riduzione dei reclami già osservato negli anni precedenti.

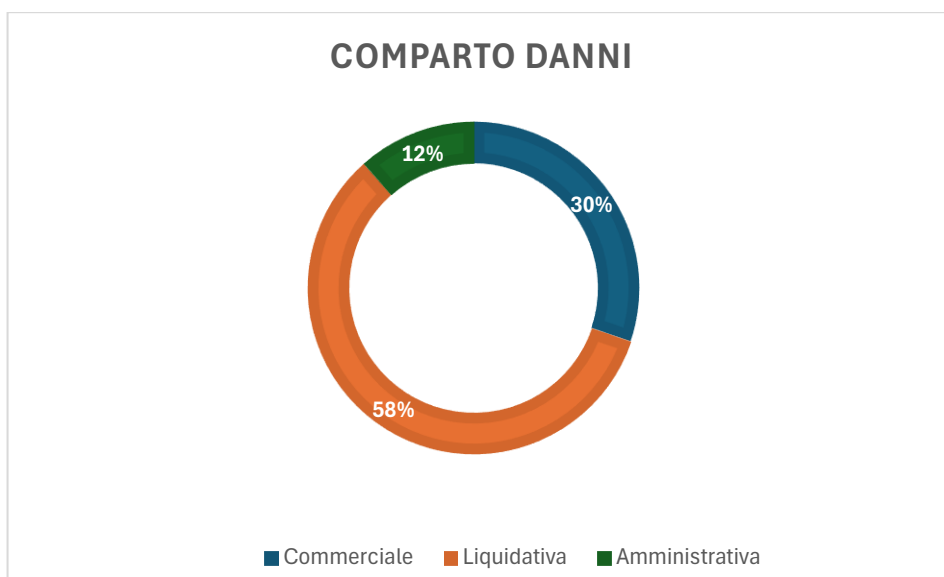
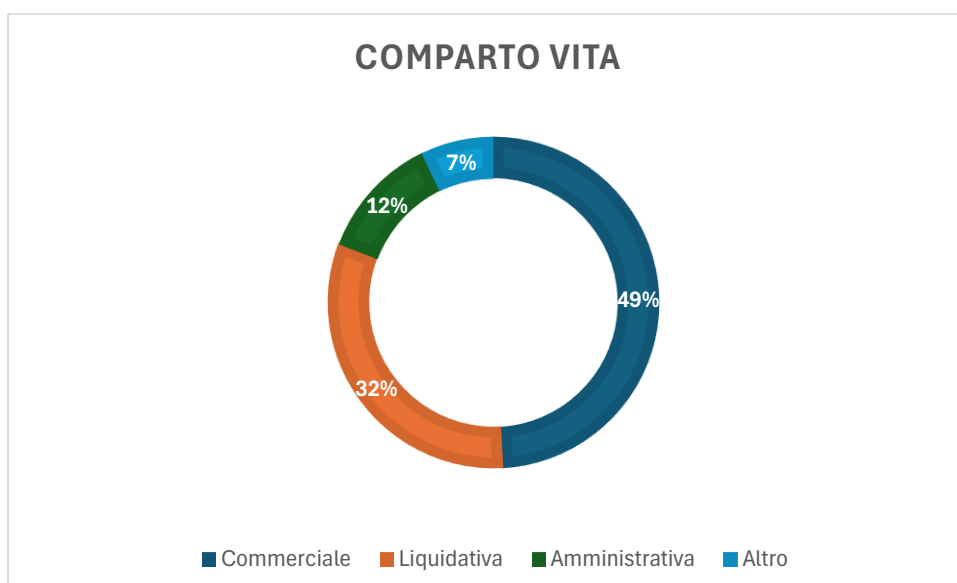
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2024 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2024	Incidenza percentuale
Vita	1.167	89%
Danni	139	11%
Totale	1.306	100%

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2024 sui contratti è pari a 0,038%.

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 2024 ammonta a 1.253 unità, mentre 53 lamentele risultano ancora in corso di definizione. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2024	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	515	39%
Respinti	738	56%
In corso di definizione	53	4%
Totale	1.306	100%