

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024 Allianz S.p.A.

### Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, 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.

### Reclami ricevuti dell'anno 2024

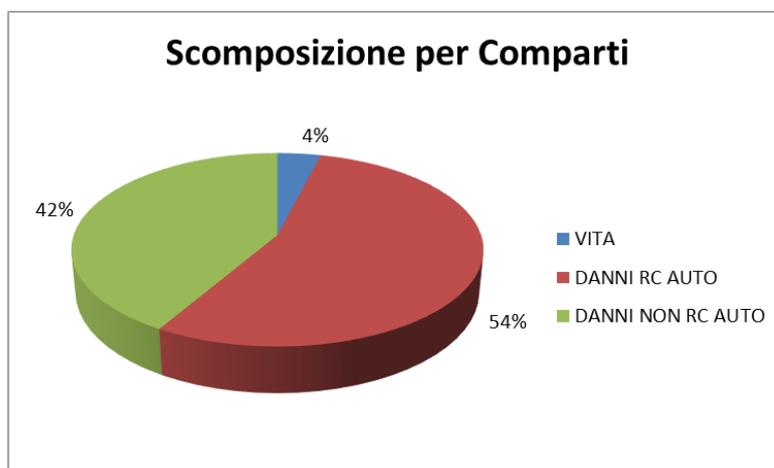
Nel corso del 2024 Allianz S.p.A. ha ricevuto 5.644 reclami trattabili.

I reclami trattabili ricevuti relativi a prodotti Vita sono risultati pari al 5,6% del totale, quelli del comparto Danni presentano un'incidenza pari al 94,4%.

All'interno del Comparto Danni, il 48,7% dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed il 45,7% sono relativi ad altri prodotti Danni.

Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2024.

Comparti	Num.pezzi
<b>VITA</b>	<b>222</b>
<b>DANNI RC AUTO</b>	<b>3.074</b>
<b>DANNI NON RC AUTO</b>	<b>2.348</b>

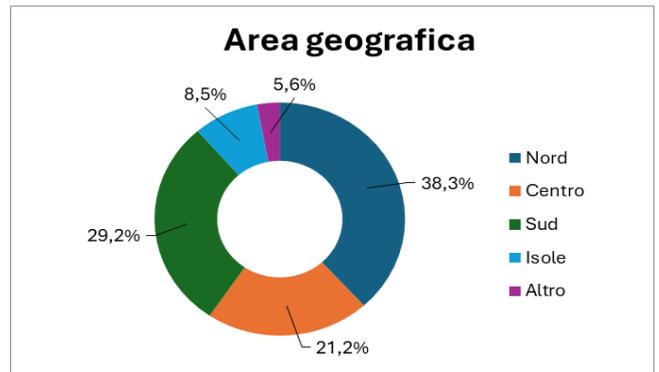
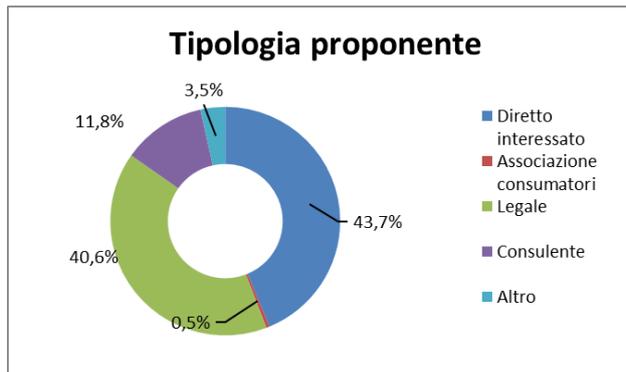


Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2024 sul numero di contratti in essere al 30.06.2024 è pari a 0.039

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2024 è di 3.92.

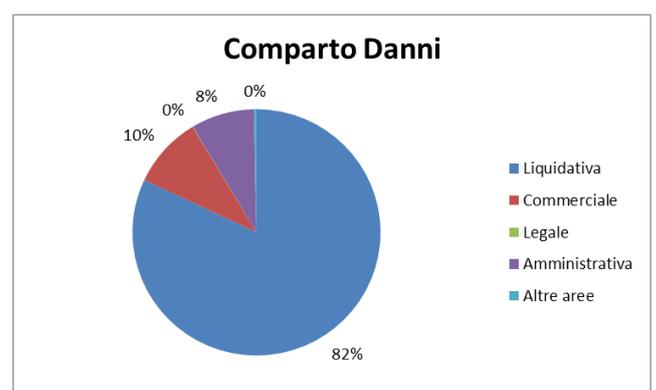
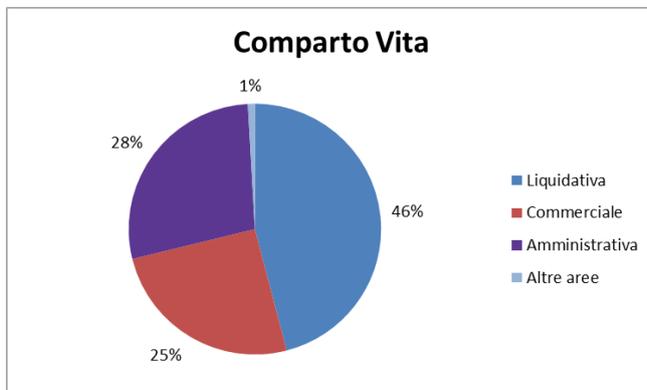
### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

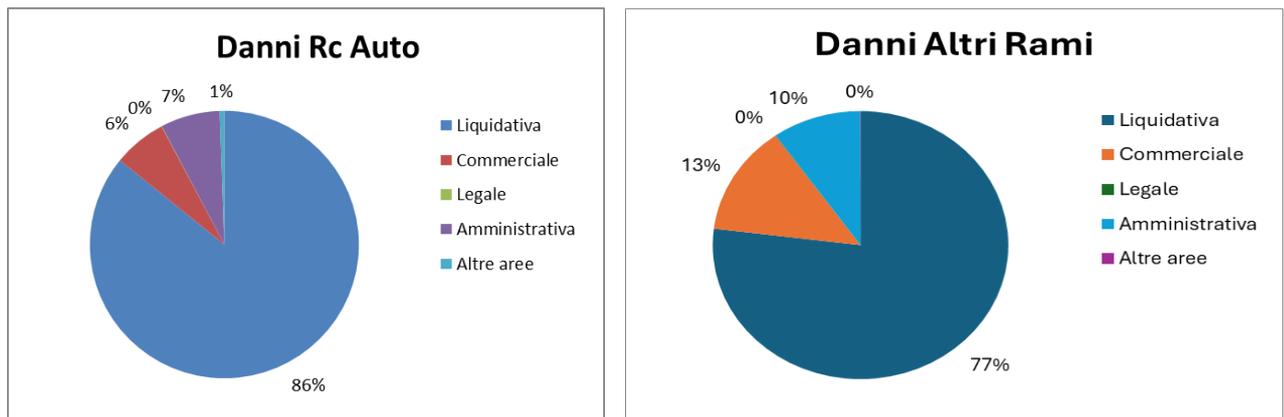
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2024 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



### Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Vita e del Comparto Danni.





### Esito dei reclami

I reclami esitati al 31 dicembre 2024 sono stati 5.421, nell'80% dei casi Respinti, nel 2% dei casi Transatti e nel 18% dei casi Accolti.

I reclami in istruttoria alla medesima data erano 223.

