

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021 – Allianz Direct S.p.A.

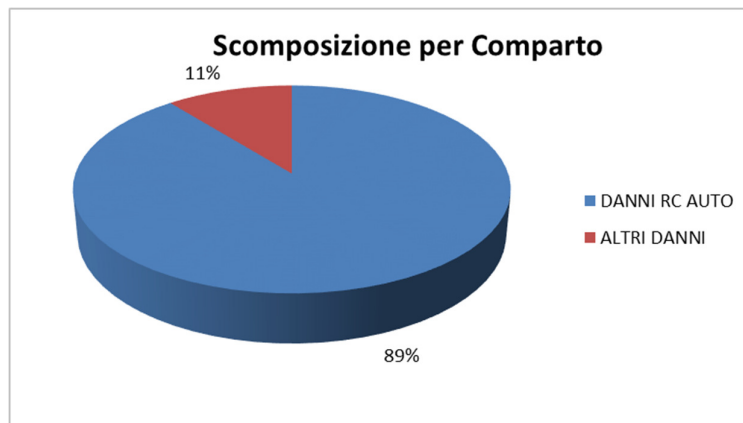
### Normativa di settore

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 2021

Nel corso del 2021 Allianz Direct S.p.A. ha ricevuto 3.992 reclami trattabili, 1 reclamo non trattabile. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2021.

Tipologia	Numero reclami
<b>DANNI RC AUTO</b>	<b>3.560</b>
<b>DANNI NON RC AUTO</b>	<b>432</b>



[allianzdirect.it](http://allianzdirect.it)

Allianz Direct S.p.A.  
Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano  
Tel. + 39 02 3045.9009  
[allianzdirect@pec.allianzdirect.it](mailto:allianzdirect@pec.allianzdirect.it)  
[www.allianzdirect.it](http://www.allianzdirect.it)

CF e Registro imprese di Milano  
n. 01711850154 - Società appartenente  
al Gruppo IVA Allianz  
con P.IVA n. 01333250320.  
Capitale Sociale euro 65.977.989 i.v.

Albo Imprese di Assicurazione n. 1.00007  
Società appartenente al Gruppo Assicurativo Allianz  
Albo Gruppi Assicurativi n. 018  
Soggetta a direzione e coordinamento  
di Allianz S.p.A.

Nel complesso, per l'anno 2021, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2021 è pari allo 0,217.

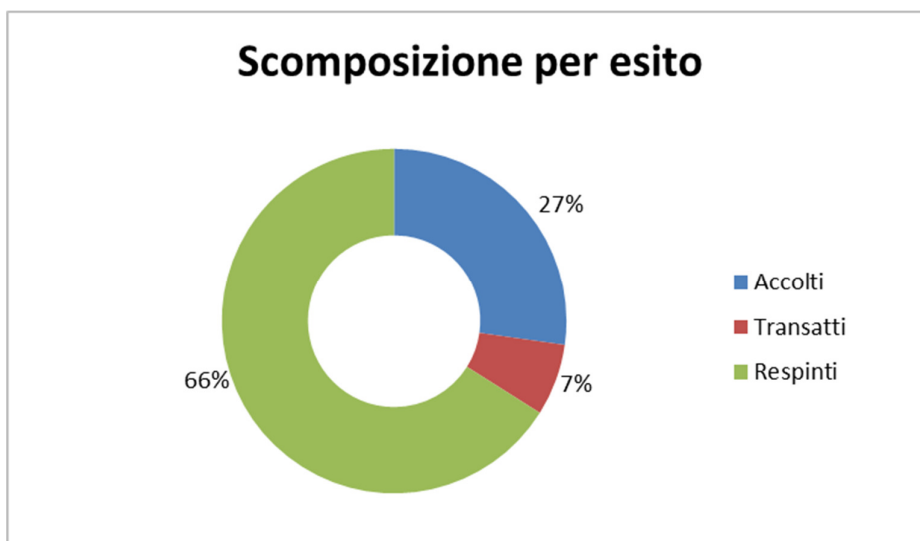
Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2021 è di 21,67.

### Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 3.992 reclami esitati nel 2021.

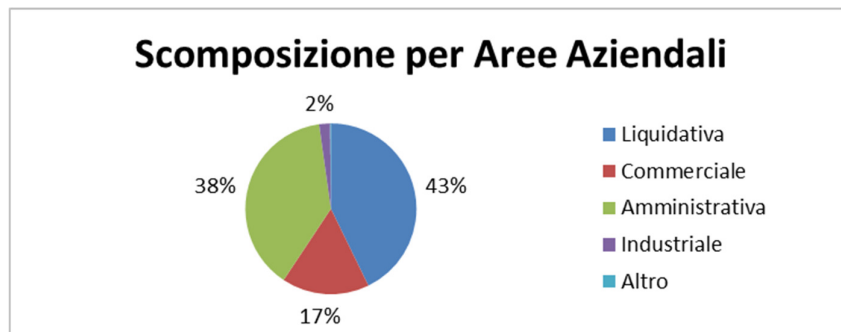
	Numero reclami
Accolti	1.054
Transatti	260
Respinti	2.556

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2021 erano 122.



### Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze per aree aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami.



### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2021 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

