

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020 – Allianz Direct

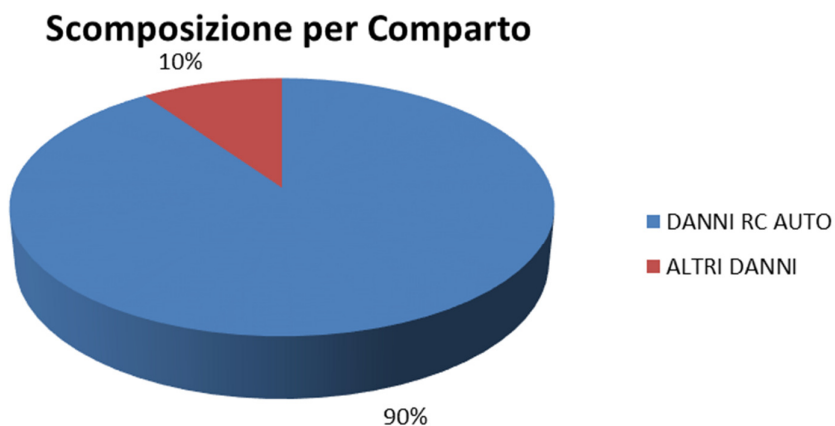
### Normativa di settore

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 2020

Nel corso del 2020 Allianz Direct S.p.A. ha ricevuto 4.145 reclami trattabili, nessuno non trattabile. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2020.

Tipologia	Numero reclami
<b>DANNI RC AUTO</b>	<b>3.743</b>
<b>DANNI NON RC AUTO</b>	<b>402</b>



Nel complesso, per l'anno 2020, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2020 è pari allo 0,214.

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.20120è di 21,45.

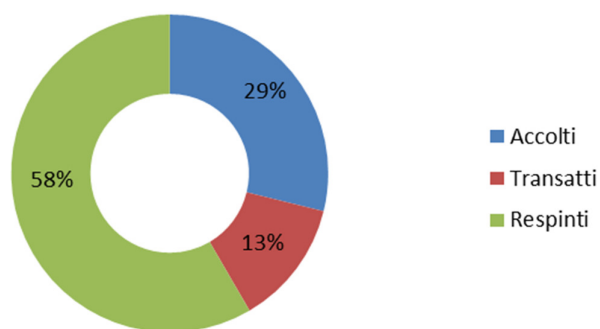
### Esito dei reclami

Di seguito si riporta la composizione dei 4.145 reclami esitati nel 2020.

	Numero reclami
Accolti	1.153
Transatti	510
Respinti	2.335

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2020 erano 147.

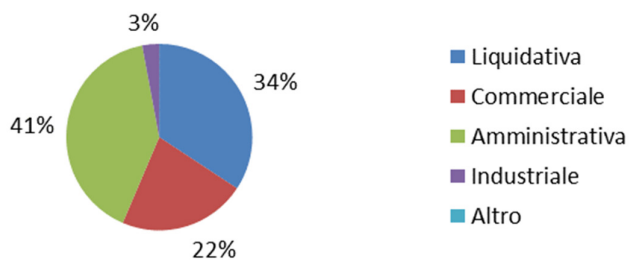
### Scomposizione per esito



### Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale

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

### Scomposizione per Aree Aziendali



### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2020 per Tipologia Proponente.

