

Relazione illustrativa dei reclami pervenuti dalla clientela nel corso del I° e II° semestre 2019, ai sensi del Regolamento Isvap nr. 24 del 19 maggio 2008.

La presente relazione è realizzata ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. L'aggiornamento del rendiconto è annuale e riporta in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

1. RECLAMI PERVENUTI NEL 2019

I reclami pervenuti dalla clientela e inseriti a registro alla fine del 2° semestre 2019 risultano **345**. Di seguito una ripartizione dei reclami trattabili e dello stato a loro assegnato.

		Semestre I 2019	
Stato del Reclamo		N.	%
Reclami pervenuti		345	100%
Reclami trattabili		329	95%
Reclami non trattabili		16	5%
Reclami Trattabili	Reclami in istruttoria	18	5%
	Reclami Accolti	118	36%
	Reclami Respinti	184	56%
	Reclami Transatti	9	3%

AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 17.287.285

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1 febbraio 2010

Registro delle Imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

**Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia**

Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

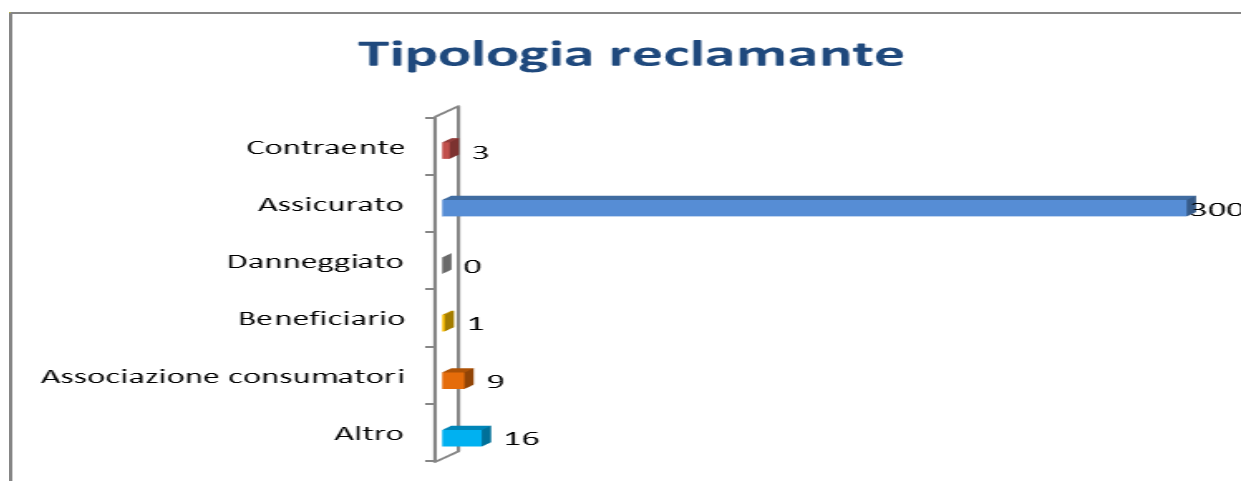
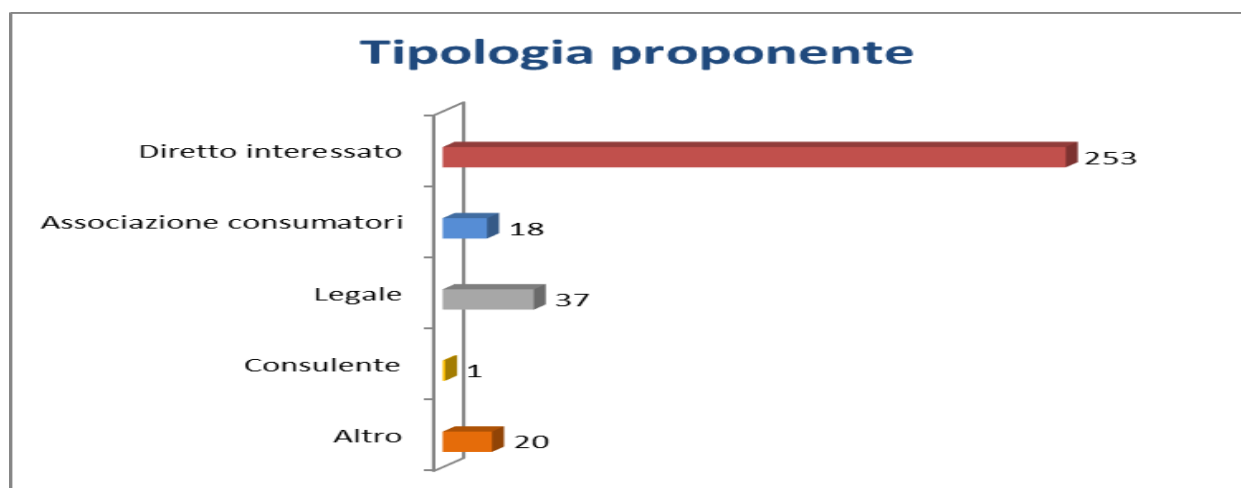
Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicurative,
Elenco I



2. RECLAMI PERVENUTI PER TIPOLOGIA PROPONENTE, TIPOLOGIA RECLAMANTE E AEREA GEOGRAFICA

Di seguito si riporta l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti per **tipologia di proponente**, **tipologia di reclamante** e **area geografica**.



AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 17.287.285

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1 febbraio 2010

Registro delle Imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

Sede Secondaria e Rappresentanza Generale per l'Italia

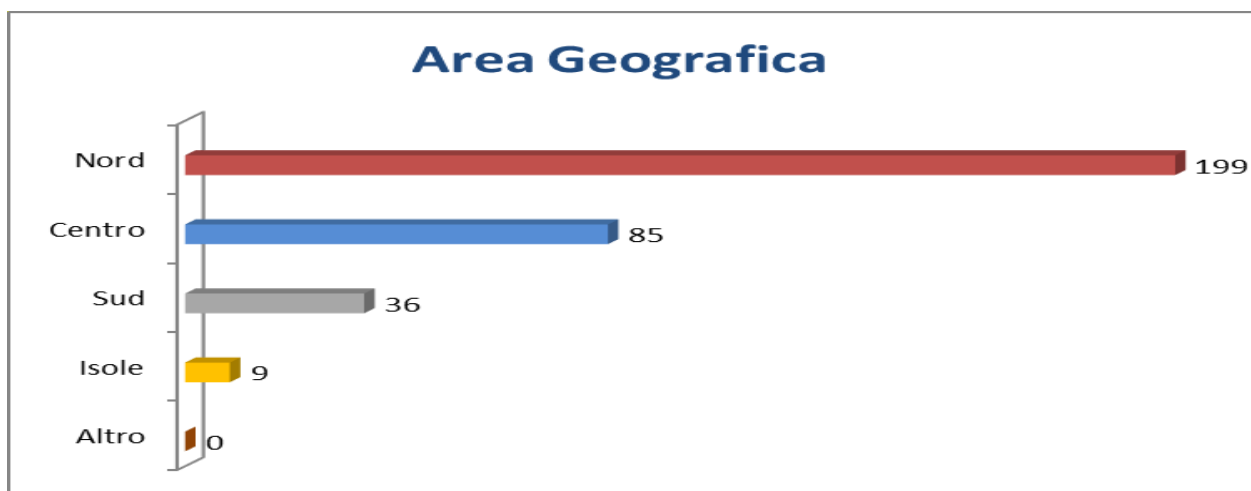
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1

www.allianz-partners.it

Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

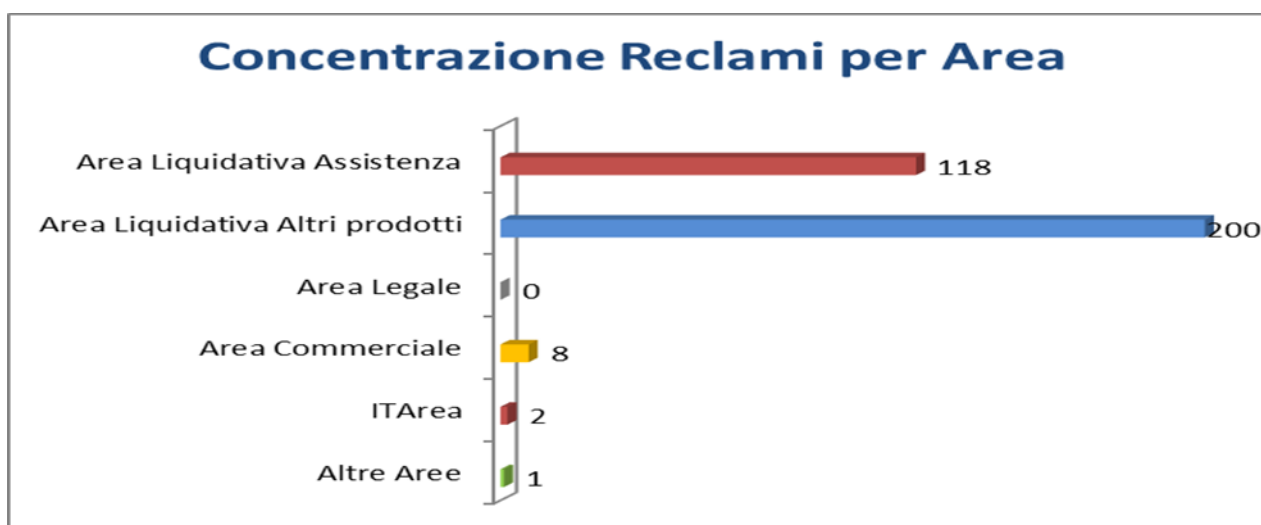
Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicuratrici,
Elenco I





3. RECLAMI PERVENUTI PER AREA AZIENDALE

Dall'analisi della concentrazione dei reclami per area, emerge come gli stessi abbiano interessato per la quasi totalità dei casi l'**Area Liquidativa (97% dei reclami totali trattabili)**, rispettivamente diversificati in doglianze legate ai **prodotti di assistenza (61%, 200 reclami)** e a **casi di rimborso (36%, 118 reclami)**.



AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 17.287.285

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1 febbraio 2010

Registro delle Imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

**Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia**

Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1

www.allianz-partners.it

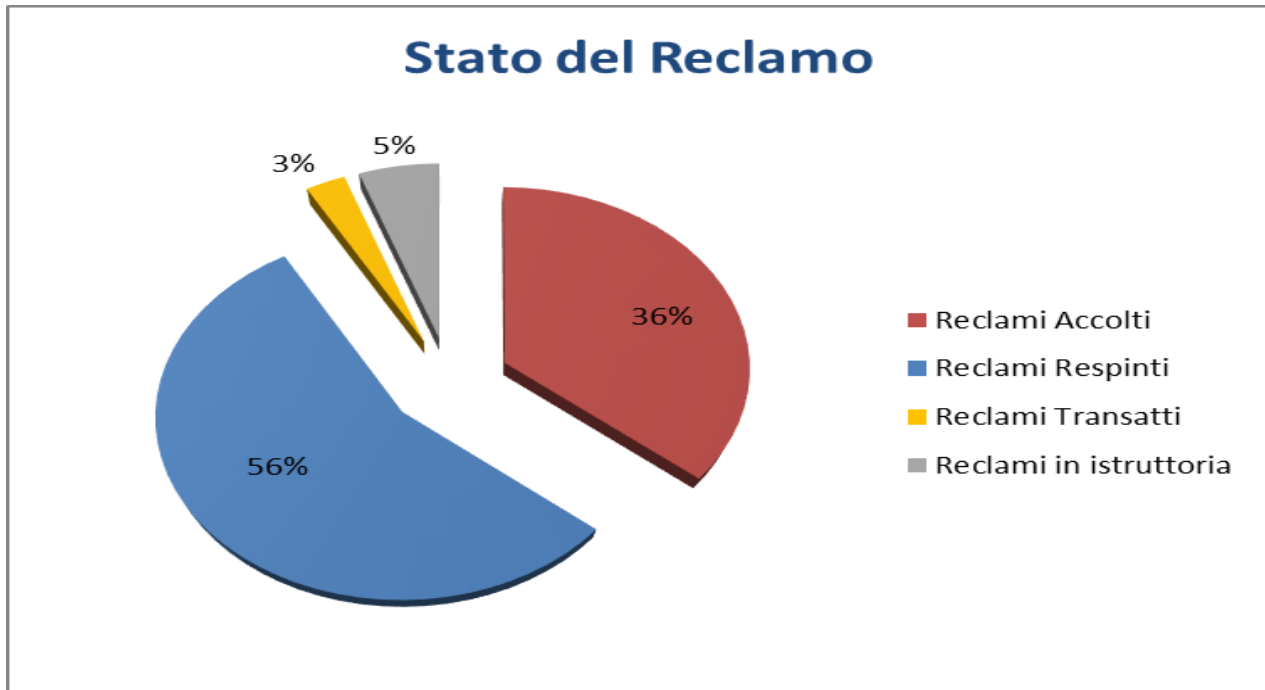
Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicuratrici,
Elenco I



4. ESITO DEI RECLAMI

I reclami trattabili pervenuti nel 2019 sono nel 56% dei casi respinti, nel 36% dei casi accolti e nel 3% dei casi transatti.



AWP P&C S.A.
Sede Legale
7 rue Dora Maar,
93400 Saint-Ouen
France

Capitale Sociale
€ 17.287.285

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorité
de contrôle prudentiel et de
résolution (ACPR)
il 1 febbraio 2010

Registro delle Imprese
e delle Società Francesi
n. 519490080

**Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia**
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicurative,
Elenco I

