

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI _ RENDICONTO ANNUALE 2021 AWP P&C SA

1. NORMATIVA DI SETTORE

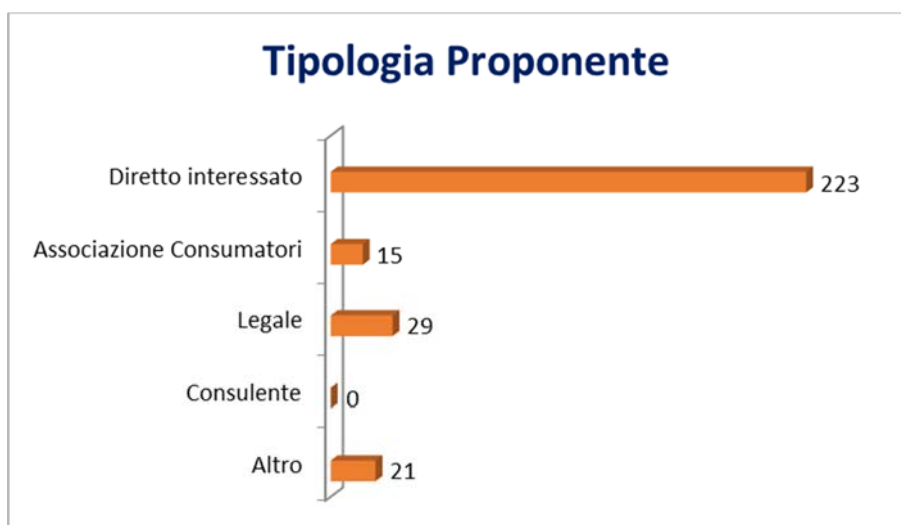
Il Regolamento ISVAP nr.24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. Si definisce nello specifico la redazione e pubblicazione sul sito internet della Compagnia di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

2. RECLAMI PERVENUTI NEL 2021

I reclami pervenuti dalla clientela nell'anno 2021 risultano **314**, di cui **trattabili 288** e non trattabili 26.

3. 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

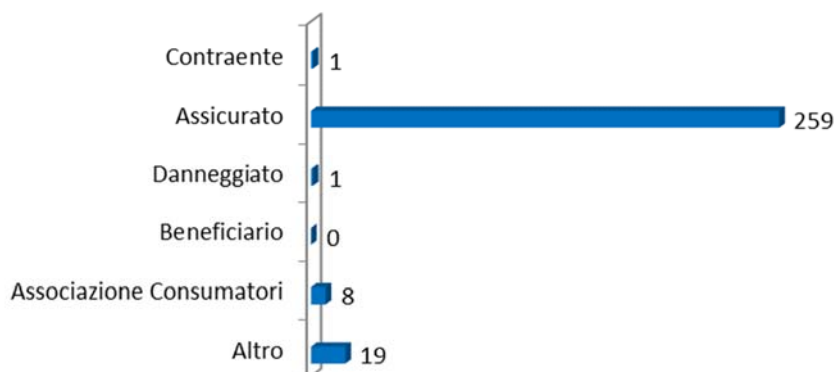
**Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia**
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

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

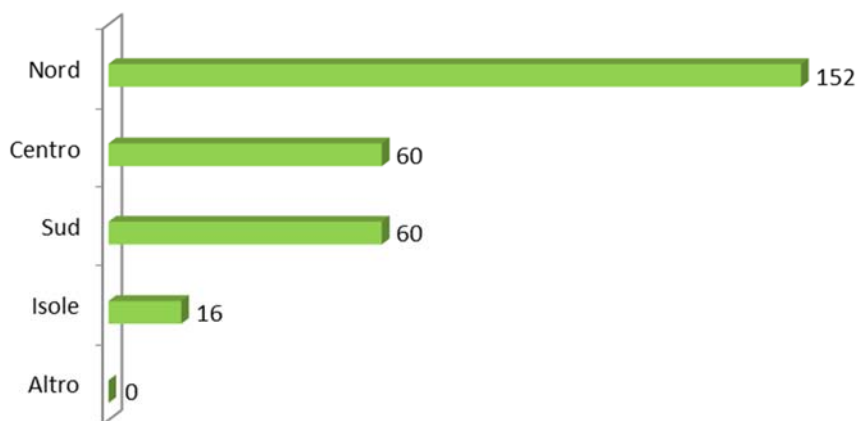
Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicuratrici,
Elenco I



Tipologia Reclamante



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

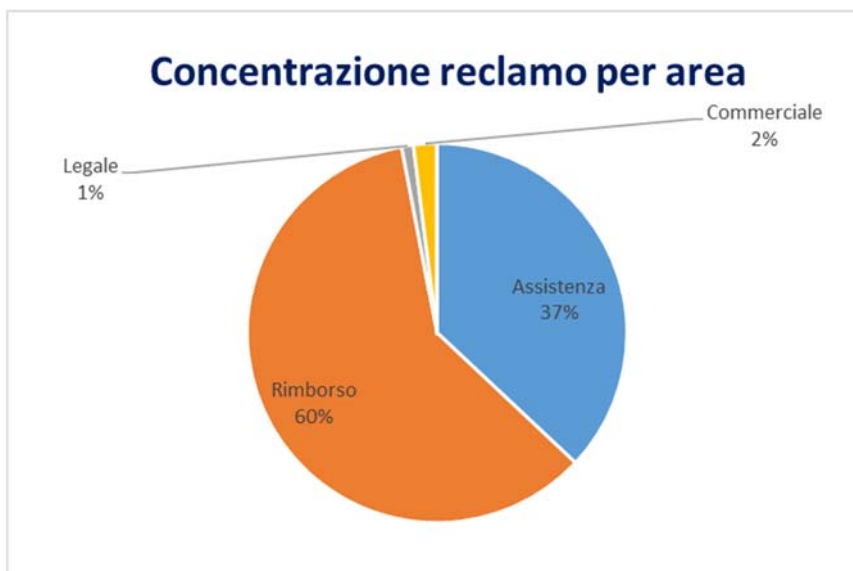
Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

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 Assicurative,
Elenco I



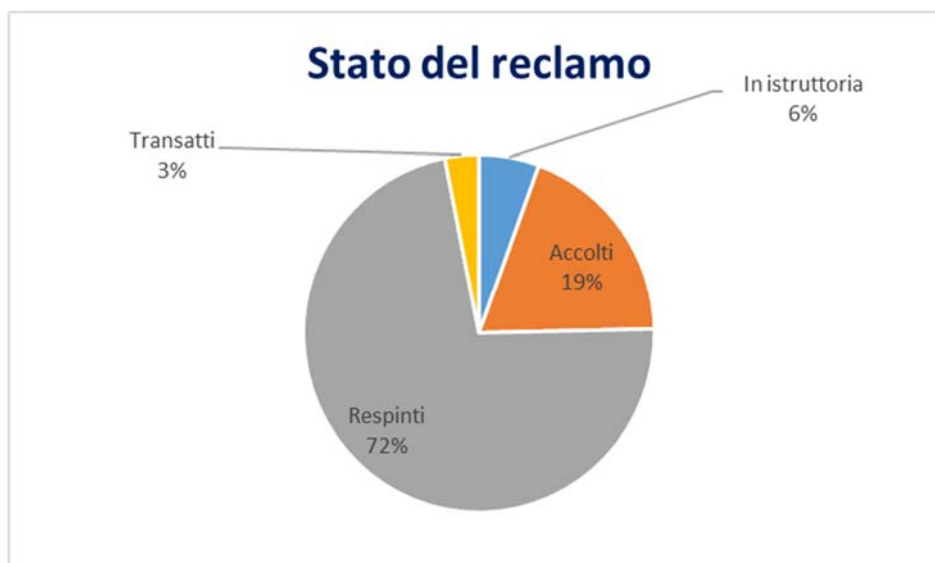
4. RECLAMI PERVENUTI PER AREA AZIENDALE

Dall'analisi della concentrazione dei reclami per area, emerge come gli stessi abbiano interessato per la quasi totalità dei casi l'Area Liquidativa, rispettivamente diversificati in doglianze legate ai **prodotti di assistenza (37%, 107 reclami)** e a **casi di rimborso (60%, 173 reclami)**.



5. ESITO DEI RECLAMI

I reclami trattabili pervenuti nel 2021 sono **288**, nel 72% dei casi respinti, nel 19% 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 Assicuratrici,
Elenco I

