

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI _ RENDICONTO ANNUALE 2023 AWP P&C SA

1. NORMATIVA DI SETTORE

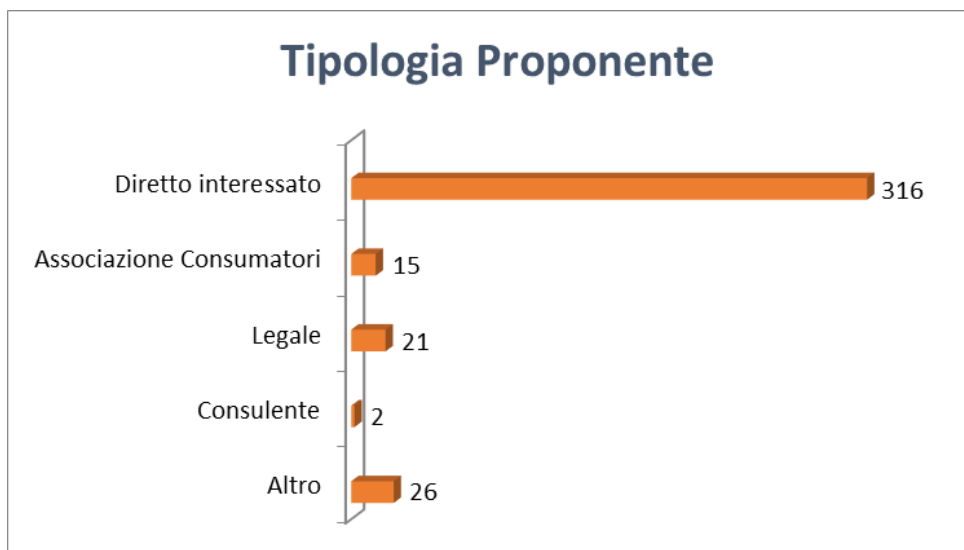
Il Regolamento ISVAP nr.24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. Si definisce nello specifico la redazione e pubblicazione sul sito internet della Compagnia di un rendiconto sull'attività di 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 2023

I reclami pervenuti dalla clientela nell'anno 2023 risultano **424**, di cui **trattabili 380** e non trattabili 44.

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
€ 18.510.562,50

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**

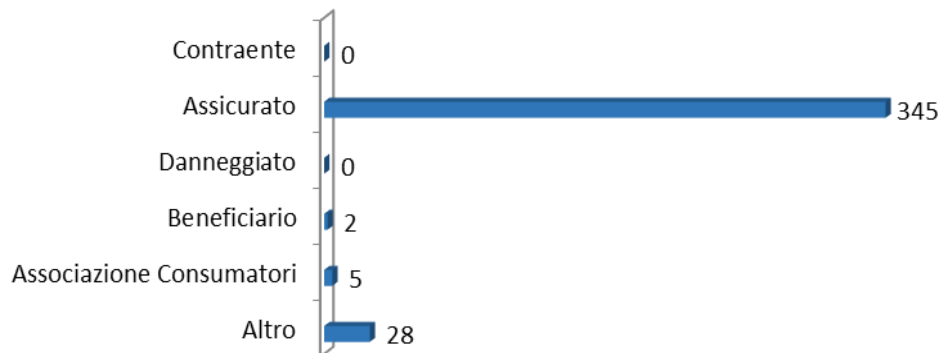
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)
Tel: 02.23695.1
www.allianz-partners.it

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

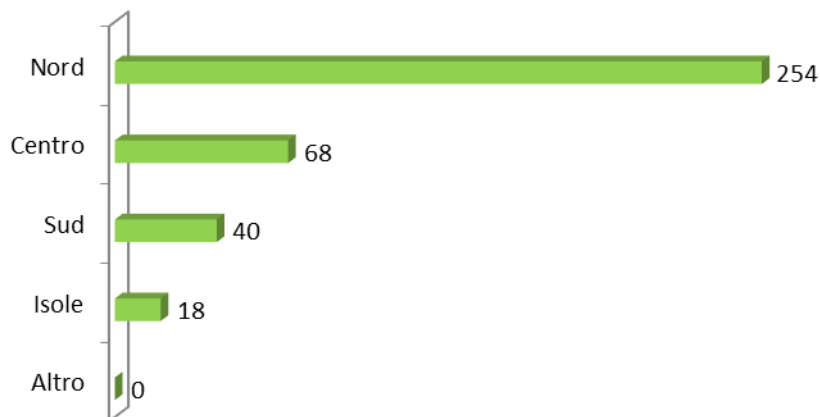
Abitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicurative,
Elenco I



Tipologia Reclamante



Area Geografica



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

Capitale Sociale
€ 18.510.562,50

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. 1.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicurative,
Elenco I



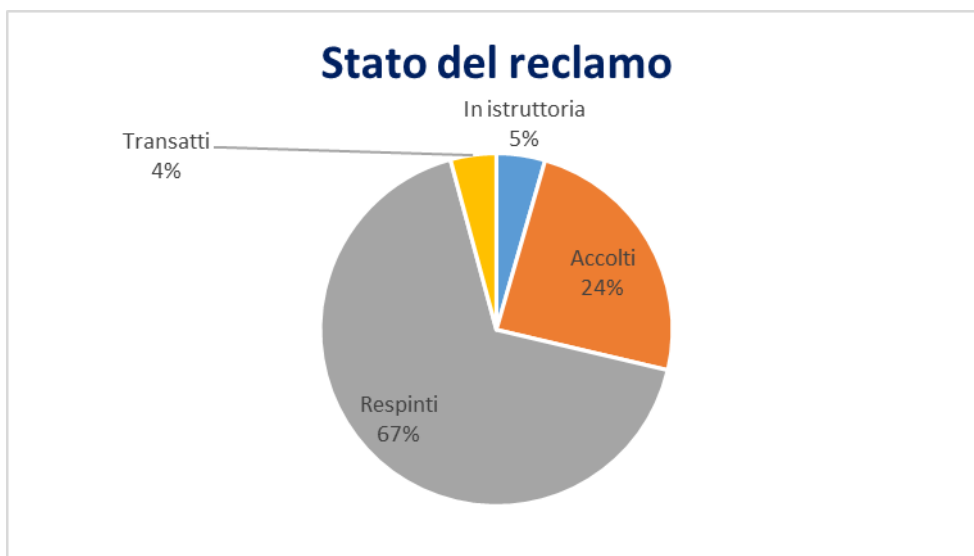
4. RECLAMI PERVENUTI PER AREA AZIENDALE

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 (27%, 103 reclami)** e a **casi di rimborso (72%, 275 reclami)**.



5. ESITO DEI RECLAMI

I reclami trattabili pervenuti nel 2023 sono **380**, nel 67% dei casi respinti, nel 24% dei casi accolti e nel 4% dei casi transatti.



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

Capitale Sociale
€ 18.510.562,50

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

