



**ALLEANZA ASSICURAZIONI S.p.A.**

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
RENDICONTO ANNUALE  
ANNO 2018

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018

### Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che 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 entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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.

### Approccio adottato dalla Compagnia

L'obiettivo della Compagnia è rispondere alle necessità degli individui e delle famiglie attraverso soluzioni chiare, trasparenti e fortemente personalizzate frutto di un'attenta ed evoluta analisi digitale dei bisogni del cliente.

Al contempo, la Compagnia mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica del Gruppo, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Nel perseguire quindi tale obiettivo, particolare attenzione viene dedicata alla gestione dei reclami adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con la clientela. La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

In quest'ottica è stata adottata anche la "Carta Servizi" di Alleanza che rappresenta un concreto impegno verso il cliente per un servizio di qualità che indirizzi le sue aspettative, soprattutto in occasione di un momento chiave della relazione come quello della liquidazione delle prestazioni.

### Reclami dell'anno 2018

Nel corso del 2018 Alleanza Assicurazioni S.p.A. ha registrato n. 1.969 reclami trattabili e n. 3 non trattabili. Relativamente ai reclami trattabili, l'incidenza delle lamentele relative a prodotti Vita è pari al 97% del totale, mentre quella relativa al comparto Danni è pari al 3%.

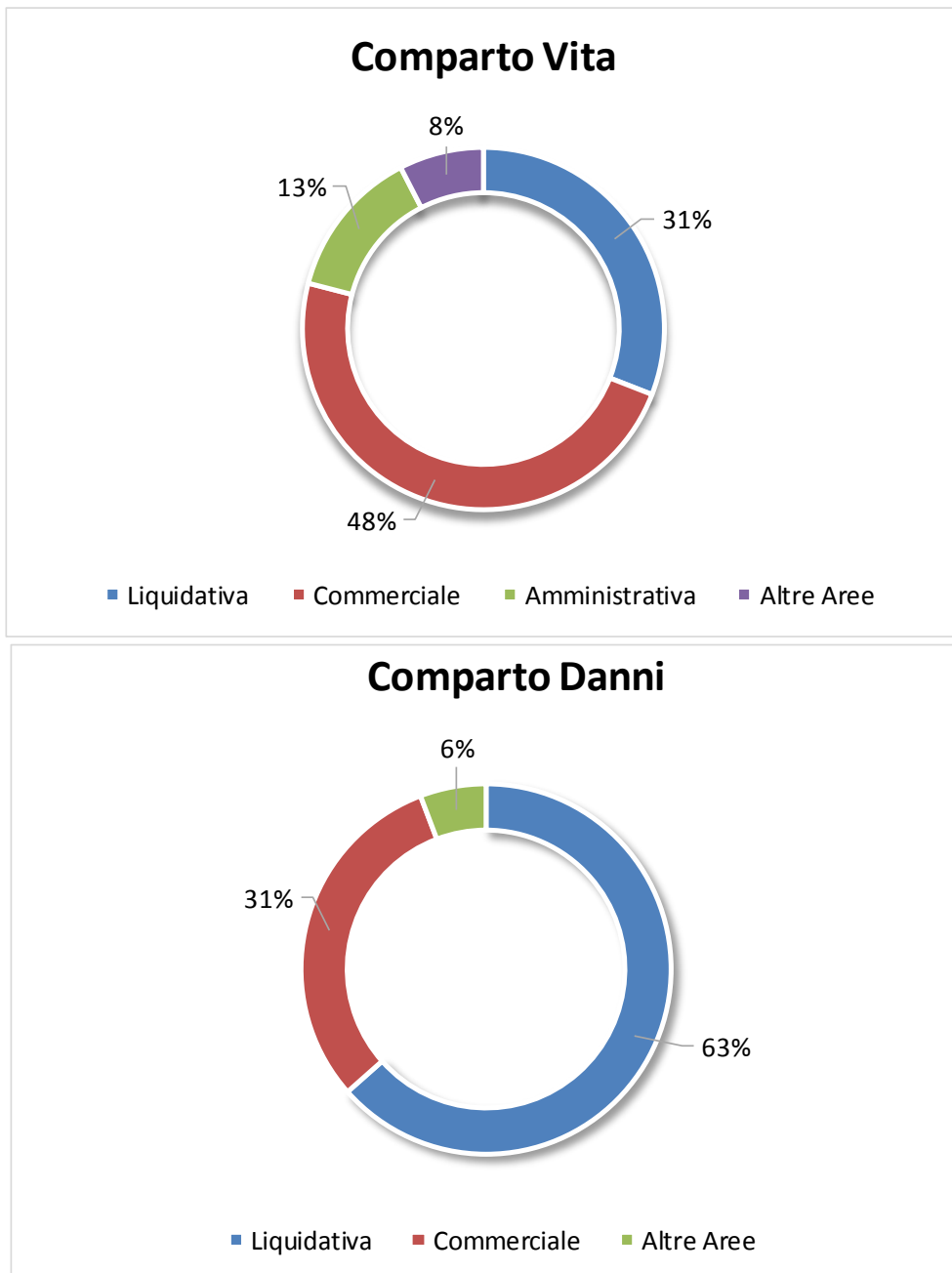
Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2018 e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Vita	1.917	97%
Danni	52	3%
<b>Totale</b>	<b>1.969</b>	<b>100%</b>

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2018 per diecimila contratti è pari a 6,73.

### Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti:



**Esito dei reclami**

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2018 ammonta a 1.879 unità, mentre 90 lamentele risultano ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito attribuito ai reclami trattati.

<b>Esito reclamo</b>	<b>Totale 2018</b>	<b>Incidenza percentuale</b>
Accolti, anche parzialmente	641	33%
Respinti	1.238	63%
In istruttoria	90	4%
<b>Totale</b>	<b>1.969</b>	<b>100%</b>