

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023 – Allianz Direct S.p.A.

### 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 2022

Nel corso del 2023 Allianz Direct S.p.A. ha ricevuto 3.512 reclami trattabili. Di seguito si riporta la composizione dei reclami ricevuti nel 2023.

Tipologia

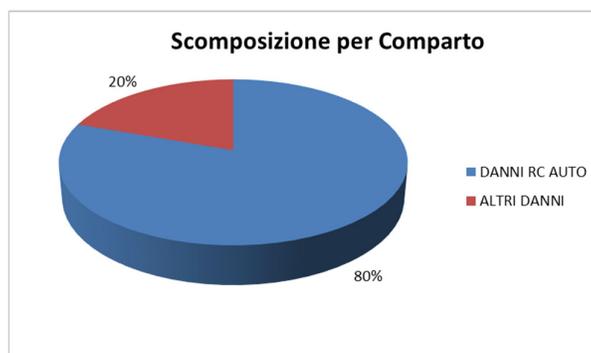
Numero reclami

**DANNI RC AUTO**

**2.824**

**DANNI NON RC AUTO**

**688**



Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2023 è pari allo 0,219.

Il numero reclami per diecimila contratti in essere al 30.06.2023 è di 21,92.

**[allianzdirect.it](http://allianzdirect.it)**

Allianz Direct S.p.A.  
Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano  
Tel. + 39 02 3045.9009  
[allianzdirect@pec.allianzdirect.it](mailto:allianzdirect@pec.allianzdirect.it)  
[www.allianzdirect.it](http://www.allianzdirect.it)

CF e Registro imprese di Milano  
n. 01711850154 - Società appartenente  
al Gruppo IVA Allianz  
con P.IVA n. 01333250320.  
Capitale Sociale euro 65.977.989 i.v.

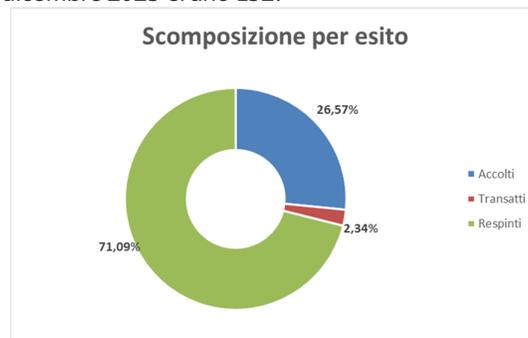
Albo Imprese di Assicurazione n. 1.00007  
Società appartenente al Gruppo Assicurativo Allianz  
Albo Gruppi Assicurativi n. 018  
Soggetta a direzione e coordinamento  
di Allianz S.p.A.

**Esito dei reclami**

Di seguito si riporta la composizione dei 3.380 reclami esitati nel 2023.

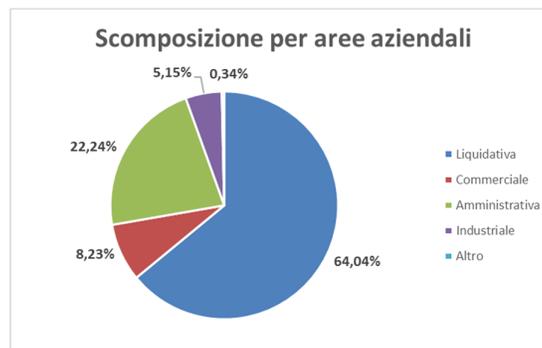
	Numero reclami
Accolti	898
Transatti	79
Respinti	2.403

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2023 erano 132.



**Distribuzione dei Reclami per Area Aziendale**

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



**Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica**

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2023 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.

