

Relazione illustrativa dei reclami pervenuti dalla clientela nel corso del I° e II° semestre 2018, 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.

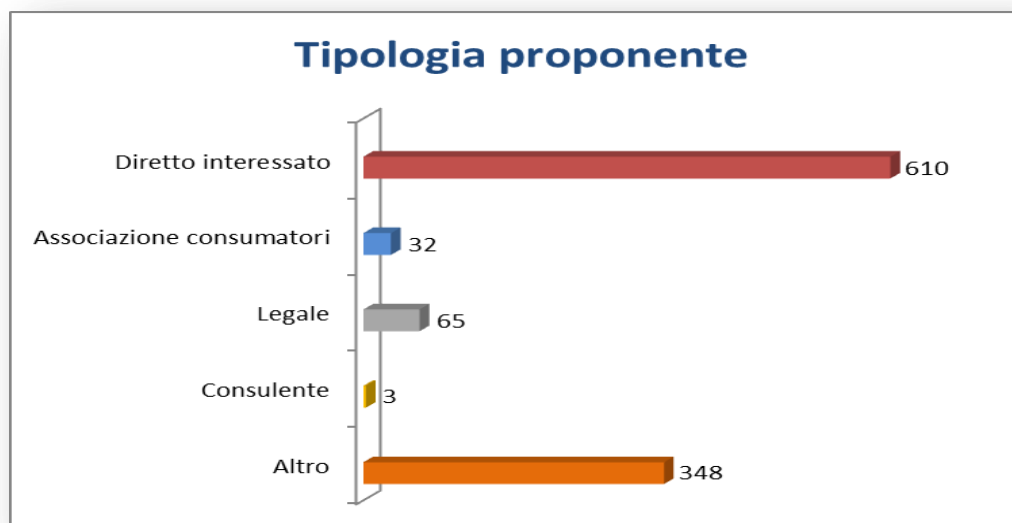
1. RECLAMI PERVENUTI NEL 2018

I reclami pervenuti dalla clientela e inseriti a registro alla fine del **II semestre 2018** risultano **1.107**. Di seguito un confronto con l'anno precedente.

Stato del Reclamo	Semestre II 2017		Semestre II 2018	
	N.	%	N.	%
Reclami pervenuti	1189	100%	1107	100%
Reclami trattabili	1152	97%	1058	96%
Reclami non trattabili	37	3%	49	4%
Reclami in istruttoria	41	3%	78	8%
Reclami Accolti	376	33%	351	33%
Reclami Respinti	680	59%	584	55%
Reclami Transatti	55	5%	45	4%

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

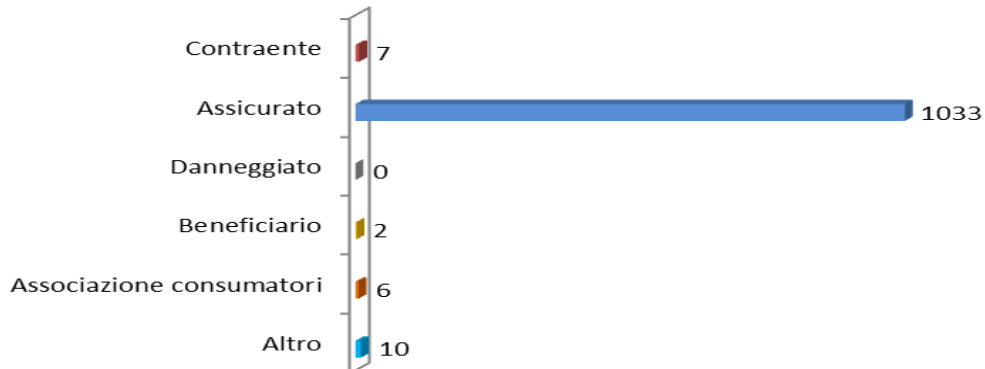
www.allianz-global-assistance.it

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

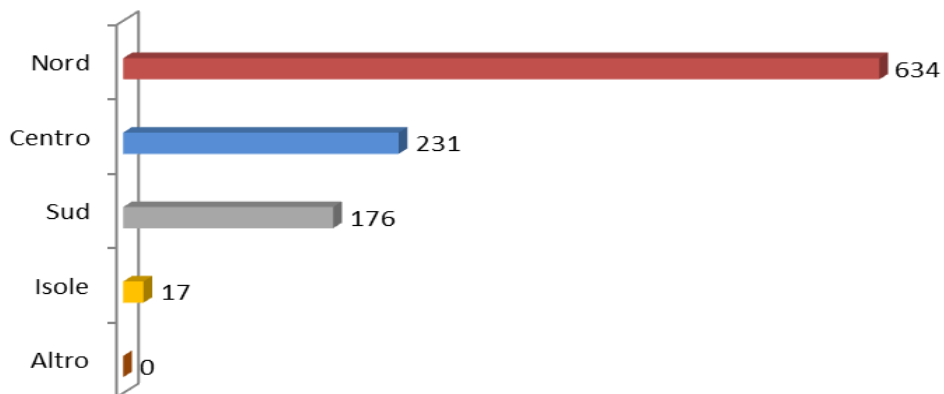
Abilitata all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di stabilimento, iscritta
in data 3 novembre 2010
al n. I.00090, all'appendice
dell'albo Imprese Assicurative,
Elenco I



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-global-assistance.it

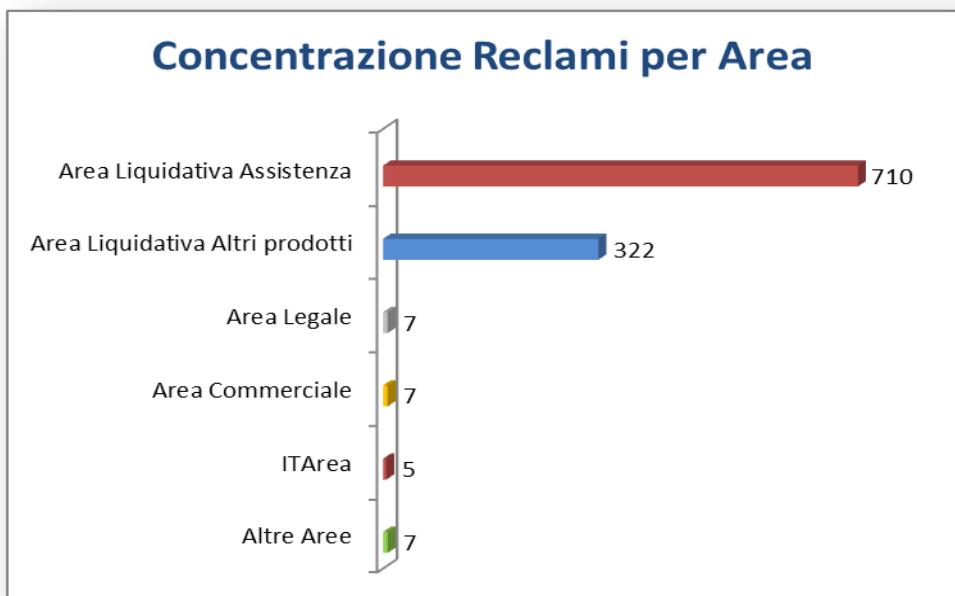
Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

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

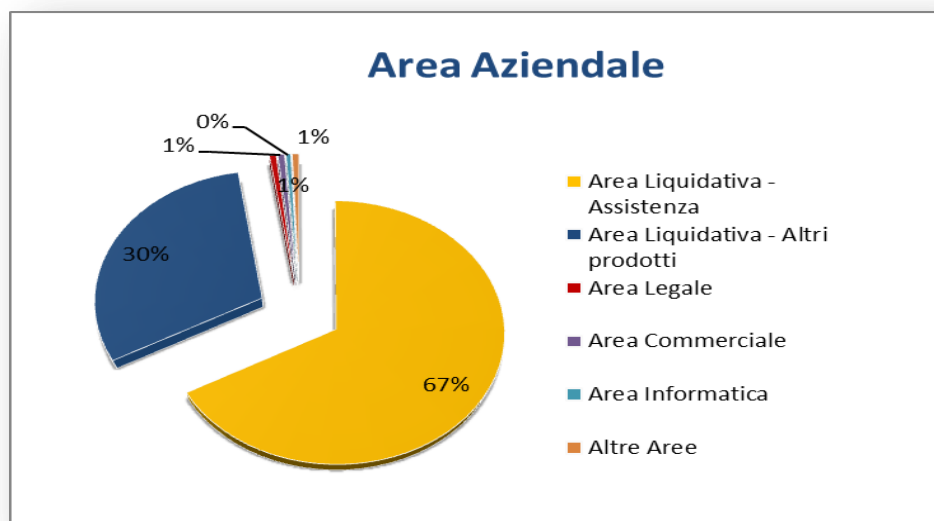


3. RECLAMI PERVENUTI PER AREA AZIENDALE

Dall'analisi della concentrazione dei reclami per area, emerge come gli stessi abbiano interessato per la quasi totalità dei casi l'**Area Liquidativa (98% dei reclami totali trattabili)**, rispettivamente diversificati in doglianze legate ai **prodotti di assistenza (67%, 710 reclami)** e ad **altri prodotti (30%, 322 reclami)**.



Di seguito si riporta l'incidenza percentuale delle singole **Aree Aziendali** rispetto alla totalità dei reclami trattabili pervenuti nel **2018**:



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-global-assistance.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



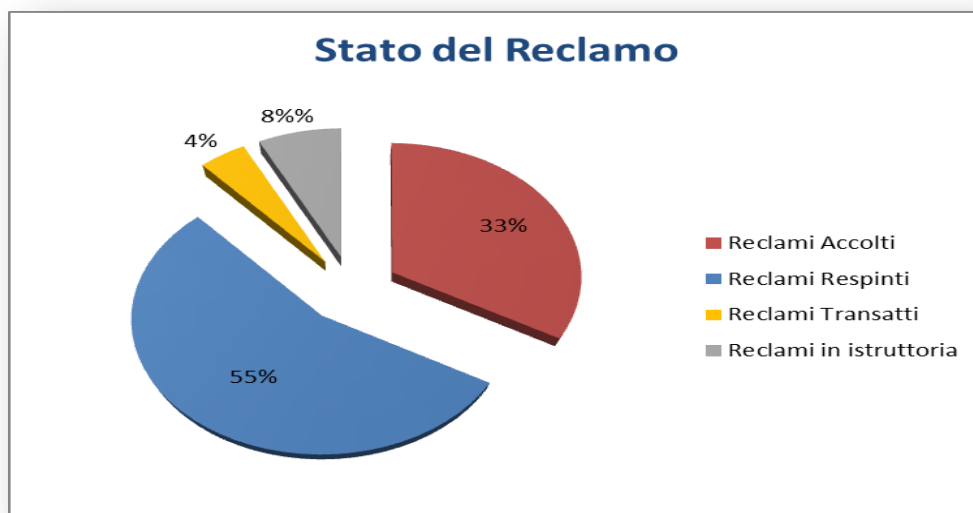
Di seguito il confronto con i dati del II **Semestre 2017**:

Area Aziendale	Area Liquidativa		Area Legale	Area Commerciale	Area Informatica	Altre Aree
	Altri Prodotti	Assistenza				
H2 2017	375	707	8	8	13	41
H2 2018	322	710	7	7	5	7

La consistente attribuzione delle lamenti all'Area Liquidativa è coerente con la natura dei prodotti offerti dalla Compagnia ed in particolare con l'incremento di peso dei prodotti di assistenza.

4. ESITO DEI RECLAMI

I reclami trattabili pervenuti **nel 2018** sono nel 55% dei casi respinti, nel 33% 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
€ 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-global-assistance.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 Assicurate,
Elenco I

