



**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI  
GESTIONE RECLAMI  
AXA Assicurazioni S.p.A.**

**ANNO 2017**

## Normativa di Settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche, 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 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 del Gruppo Assicurativo AXA

Il Gruppo Assicurativo AXA in Italia è da sempre attento alla corretta gestione dei reclami che, attraverso l'analisi dei motivi ad essi sottesi, consente di acquisire informazioni importanti per il miglioramento continuo dei propri processi di servizio al Cliente.

In tale contesto AXA si conforma ai principi di obiettività, proporzionalità, trasparenza e correttezza, tempestività e monitoraggio continuo.

## Reclami ricevuti nel 2017

Nel corso del 2017 AXA Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto n. 2.682 reclami trattabili e zero non trattabili.

Reclami	Totale 2017	Incidenza %
Trattabili	2682	100%
Non Trattabili	0	0%
Totale	2682	100%

Così ripartiti per ramo

Ramo Aziendale	Totale 2017	Incidenza %
Vita	115	4%
Danni	2567	96%
Totale	2682	100%

## Incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere

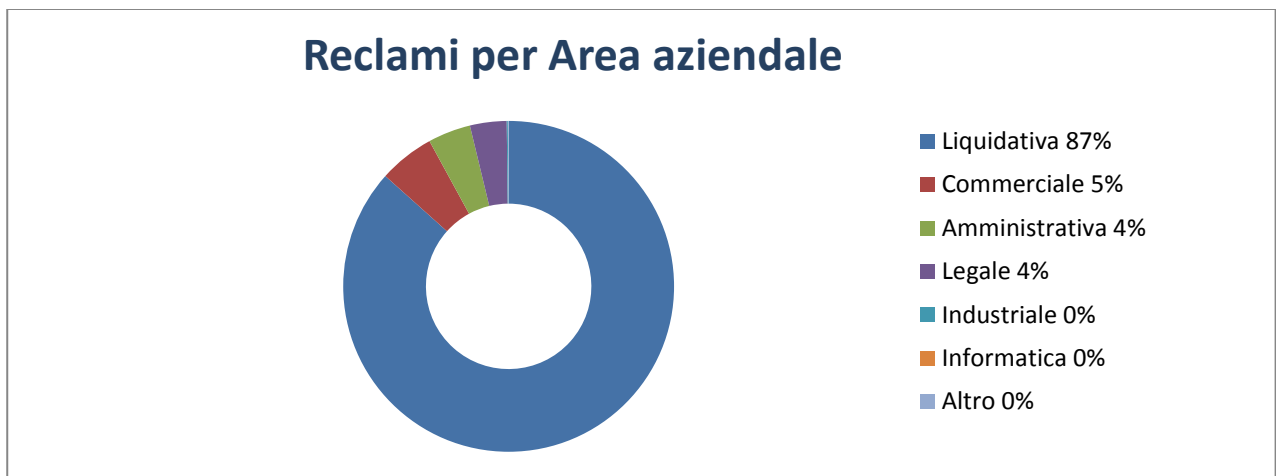
Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere alla chiusura del semestre precedente (30/06/2017) è pari allo **0,07355%**.

### Tempi medi di risposta

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2017, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 15 giorni.

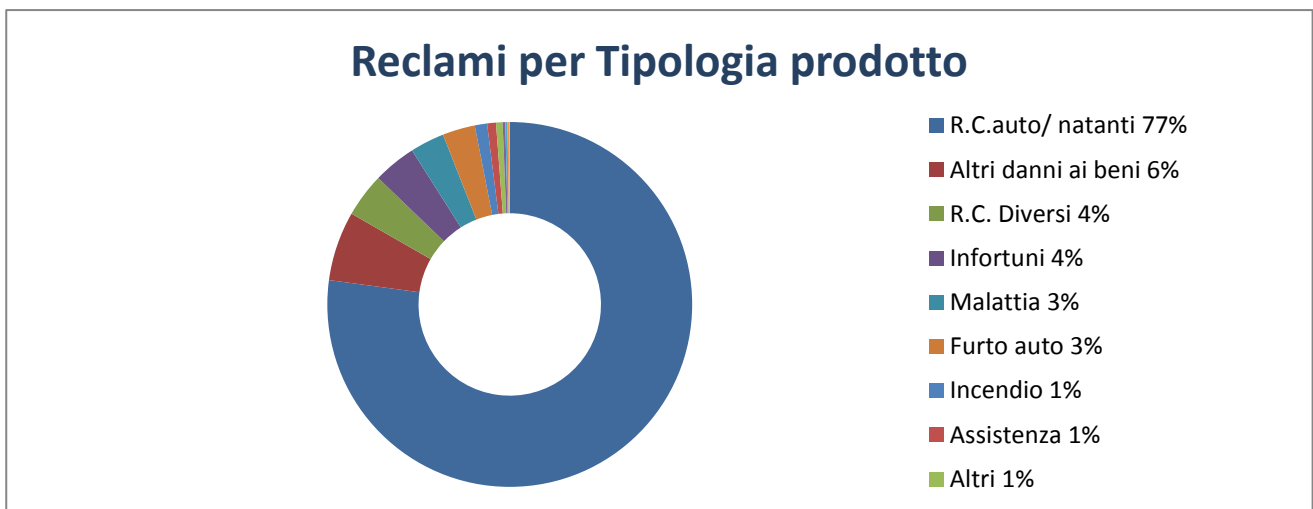
### Reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei reclami sia Danni che Vita:



### Reclami per Tipologia

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze delle singole tipologie di prodotto coinvolte nella trattazione dei reclami:



## Esito reclami

Riportiamo l'esito dei reclami trattati nell'anno 2017 nonché il numero dei reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2017.

Esito Reclamo	Totale 2017	Incidenza %
Accolti, anche parzialmente	1236	46%
Respinti	1368	51%
In Istruttoria al 31/12/2017	78	3%
Totale	2682	100%