



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

**ANNO 2019**



## 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.

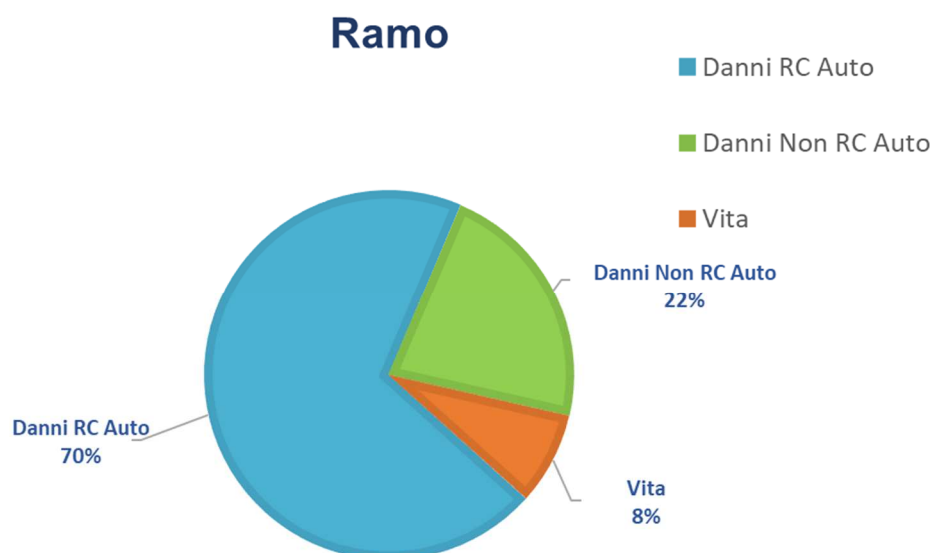
## Approccio del Gruppo Assicurativo AXA

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 2019

Nel corso del 2019 AXA Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto n. 2994 reclami trattabili e zero non trattabili. Di questi 242 reclami sono pervenuti nel ramo Vita e 2752 nel ramo Danni.



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

Nel complesso, per l'anno 2019, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere alla chiusura del semestre precedente (30/06/2019) è pari allo **0,081%**.

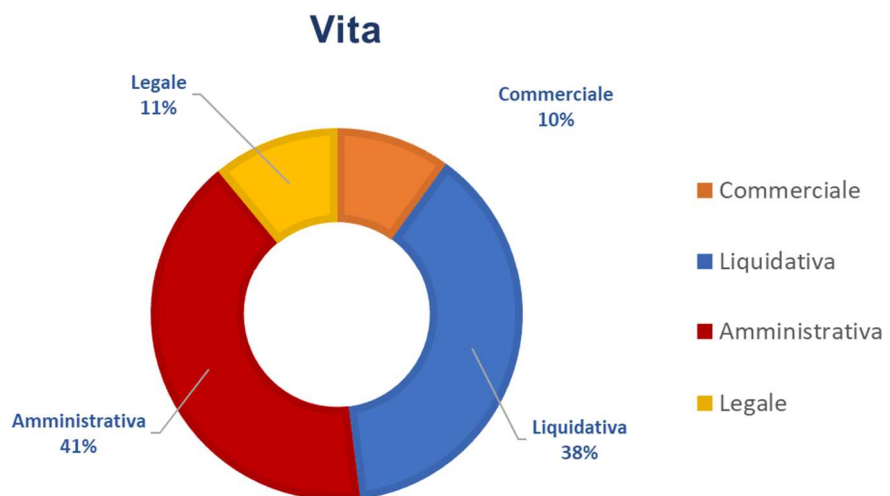
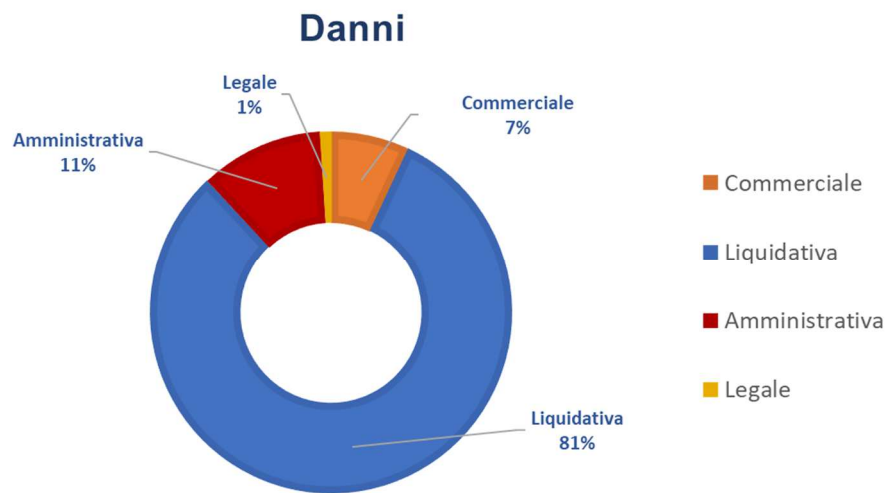


### Tempi medi di risposta

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2019, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 16 giorni.

### Reclami per Area Aziendale

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

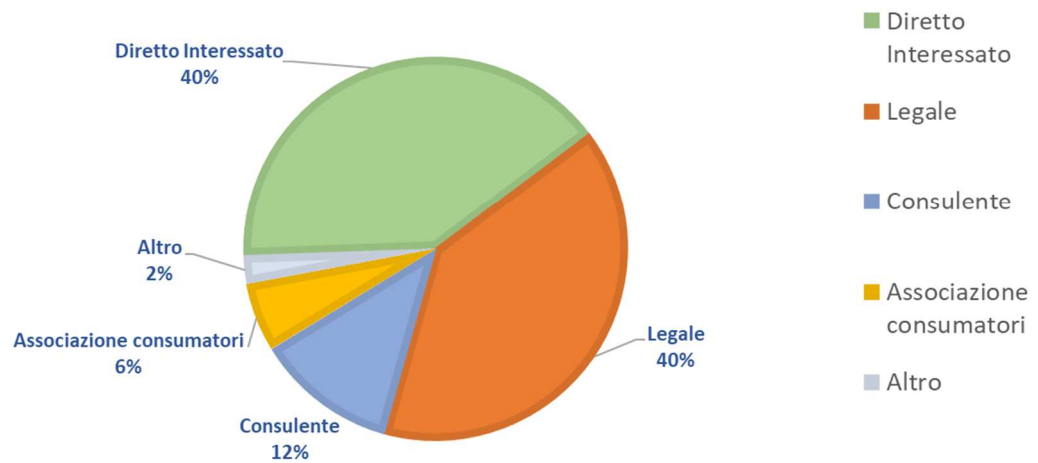




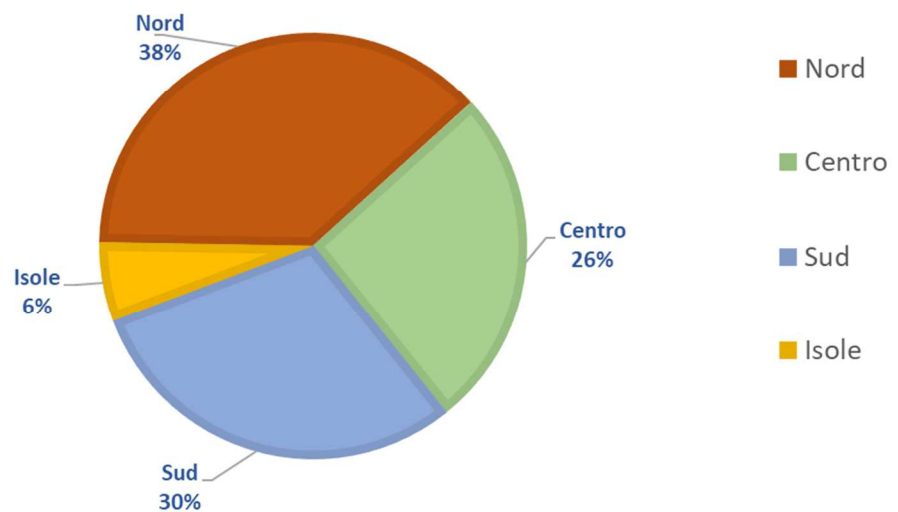
## Reclami per Tipologia Proponente ed Area Geografica

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per Tipologia di Proponente e per Aree Geografica dei reclami:

### Tipologia Proponente



### Area Geografica





## Esito reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 1.450 ed i respinti sono stati 1.441.

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2019 erano 103. Nel grafico sottostante si riporta l'incidenza percentuale degli Esiti.

