



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

ANNO 2024



Approccio del Gruppo Assicurativo AXA

Il Gruppo Assicurativo AXA in Italia è da sempre attento alla corretta gestione dei reclami dei propri Clienti, in quanto - attraverso l'analisi dei motivi ad essi sottesi - è in grado di acquisire informazioni importanti per il miglioramento continuo dei propri processi e dei servizi al Cliente. In tale contesto AXA si conforma ai principi di obiettività, proporzionalità, trasparenza, correttezza, tempestività e monitoraggio continuo. I dati di sintesi esposti sono i medesimi oggetto della reportistica regolamentare.

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.

Reclami ricevuti nel 2024

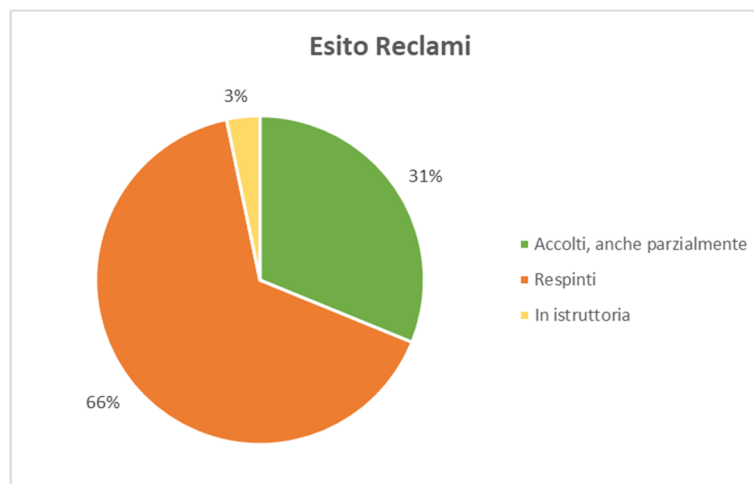
Nel corso del 2024 **AXA Assicurazioni S.p.A.** ha ricevuto n. 3300 reclami trattabili e zero non trattabili. Di questi, 99 reclami sono pervenuti nel ramo Vita e 3201 nel ramo Danni. Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2024, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 13 giorni.

Ramo	N.	%
Vita	99	3%
Danni Auto	2302	70%
Danni Non-Auto	899	27%
Totale 2024	3300	100%

Esito reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 1029 ed i respinti sono stati 2163.

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2024 erano 108. Nel grafico sottostante si riporta l'incidenza percentuale degli Esiti.





Reclami per Area Aziendale

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

