



## Attività di gestione dei reclami Rendiconto annuale 2021 AIG Europe S.A. – Rappresentanza Generale per L'Italia

### 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 entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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 2021

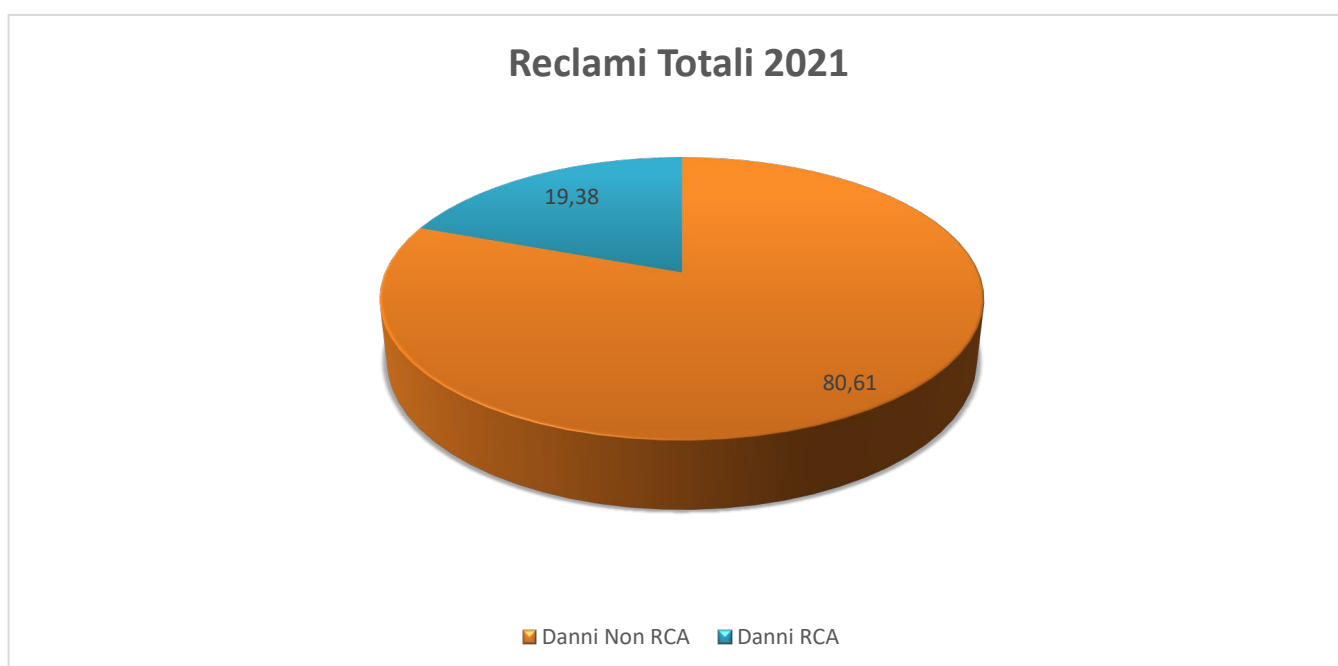
Nel corso del 2021 AIG Europe S.A. – Rappresentanza Generale per L'Italia ha ricevuto 423 reclami trattabili e 6 non trattabili.

I reclami trattabili ricevuti relativi sono il 100% per prodotti "Danni" in quanto la Rappresentanza Italiana di AIG Europe S.A. è autorizzata alla sola emissione di tali tipologie.

All'interno di tale Comparto Danni quindi, il 19,38 % dei reclami sono relativi a prodotti R.C. Auto e Natanti ed l'80,61% sono relativi a tutti gli altri prodotti.

Qui di seguito si indica la suddivisione dei reclami ricevuti nel 2021:

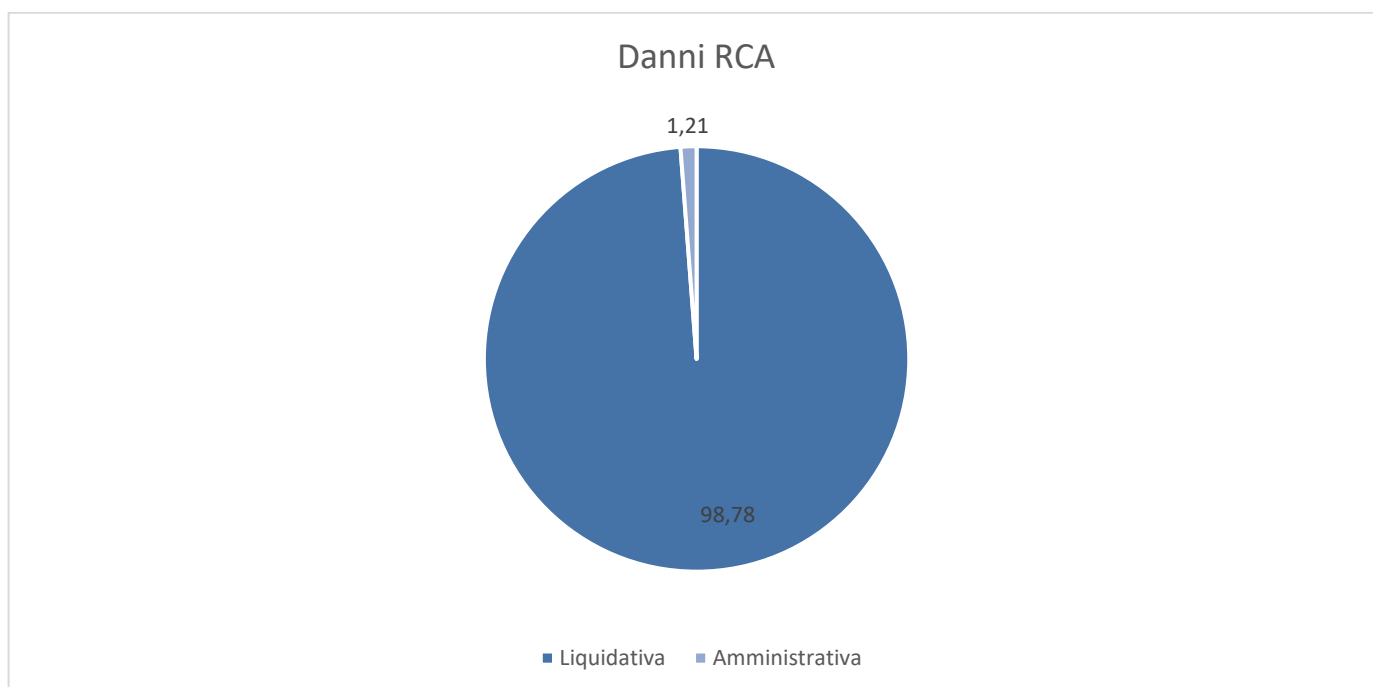
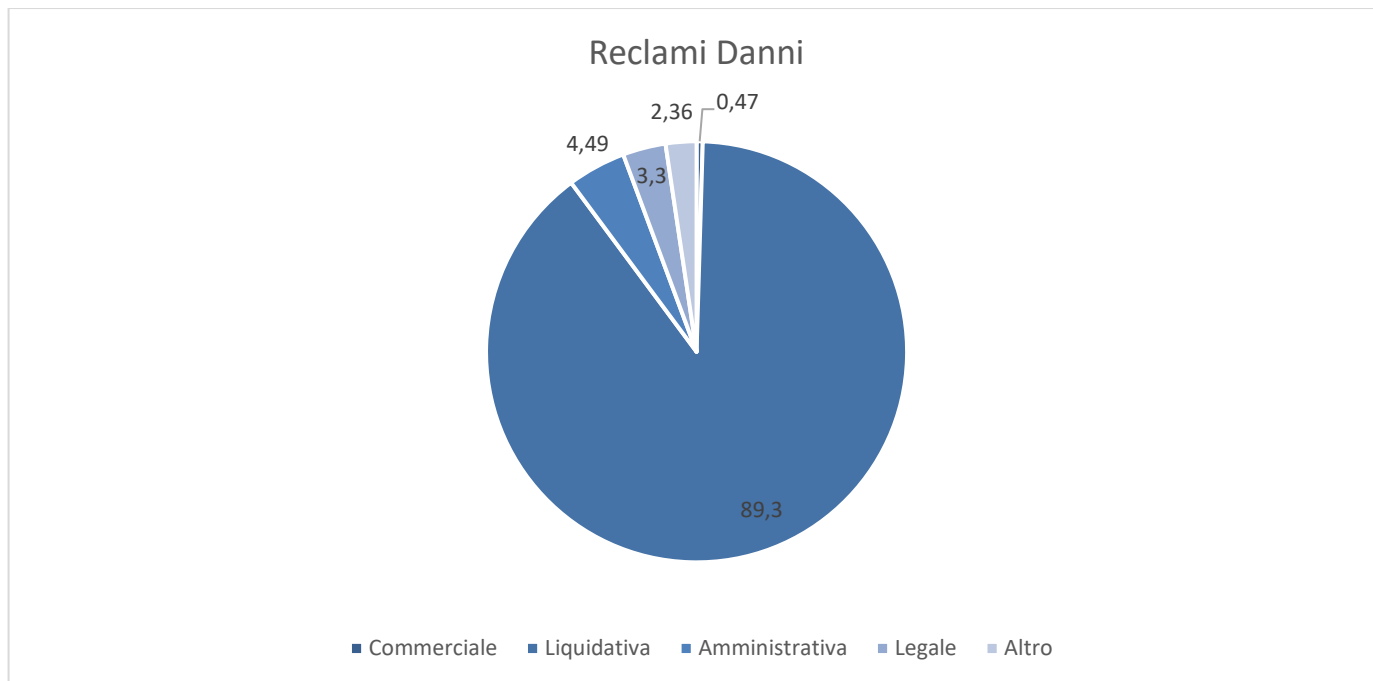
Danni Rc Auto 82 e Danni Non Rc Auto 341.



L'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2021 sul numero delle teste assicurate in essere al 30.06.2021 è pari a 0,0081%.

## Tipologie di reclamo ricevute

Nel grafico che segue si riportano le motivazioni principali alla base dei reclami presentati nel corso dell'anno 2021:



### Esito finale dei reclami

I reclami trattabili ed esitati al 31 dicembre 2021 sono stati 423, nel 65,4% dei casi Respinti, nel 3,7% dei casi Transatti e nel 24,5% dei casi Accolti. I reclami in istruttoria a tale data erano 26.

