



RENDICONTO RECLAMI 2022

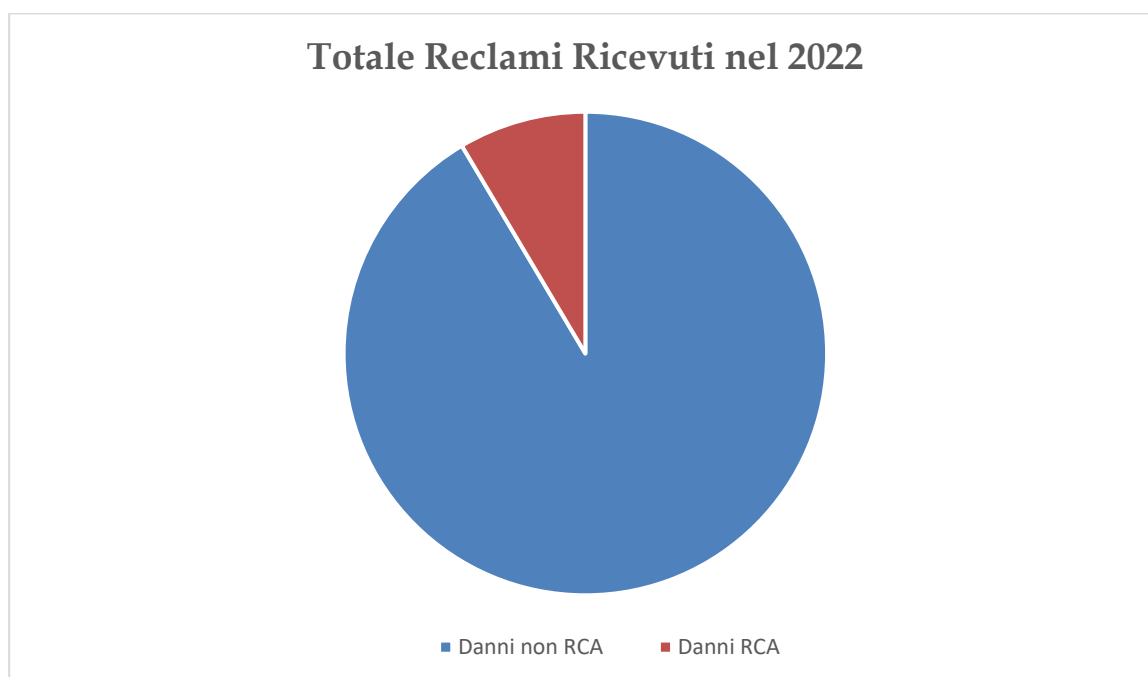
AIG EUROPE S.A. - RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA

1. NORMATIVA DI SETTORE

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 ss. mm. ii, nel disciplinare la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede all'art. 5 *bis* che venga redatto e pubblicato annualmente 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.

2. RECLAMI RICEVUTI NEL 2022

Nel corso del 2022 AIG Europe S.A. - Rappresentanza Generale per L'Italia ha ricevuto un totale di **445 reclami**, tutti afferenti al ramo Danni e di cui solo 38 relativi a RC Auto, come rappresentato anche nel seguente grafico



3. TIPOLOGIA DEI RECLAMI PERVENUTI

3.1. Con tipologia di reclami pervenuti si intende, per completezza, sia la categoria di prodotto oggetto di reclamo - indicata nella tabella di cui al punto 3.2. - sia le motivazioni fondamentali poste alla base del reclamo, ossia se il reclamo pervenuto riguarda un aspetto liquidativo, amministrativo, commerciale, legale, ovvero altro.

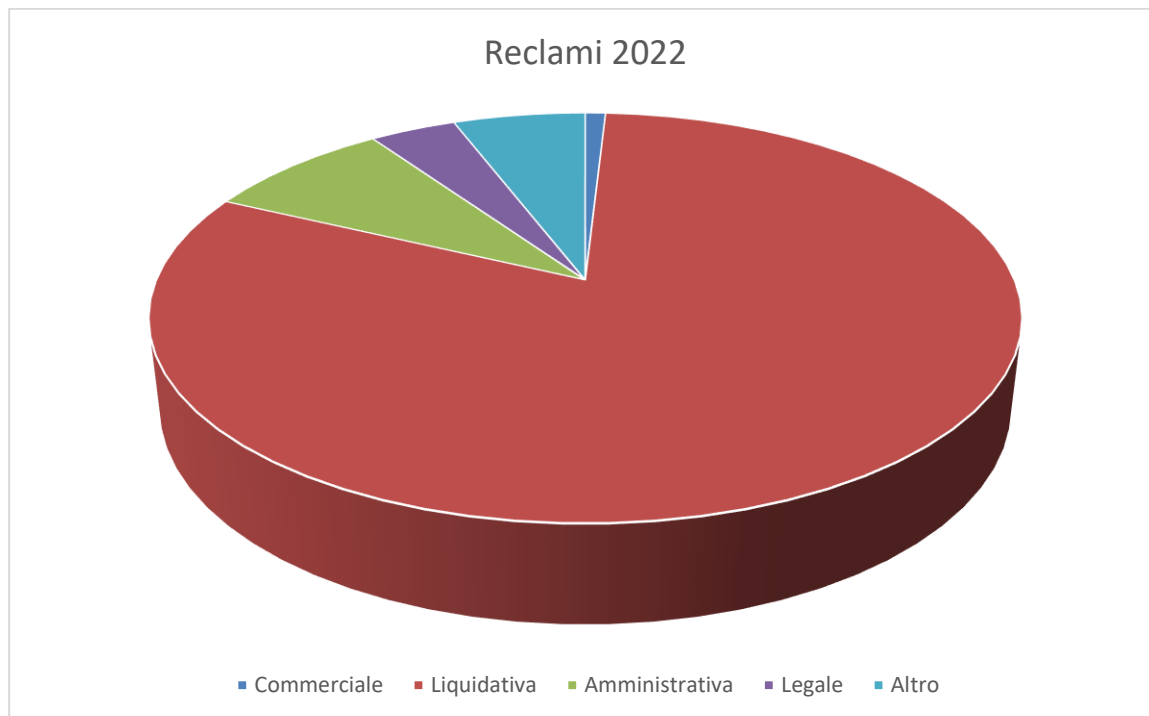
AIG Europe S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia - Piazza Vetra 17 - 20123 Milano

Tel: +39 02 36901, Fax: +39 02 3690222, www.aig.co.it - Registro Imprese Milano / C.F. 97819940152 - P.I. 10479810961 - REA Milano n. 2530954

Sede Secondaria di AIG Europe S.A. - Registrata in Lussemburgo con il numero R.C.S. B 218806.

Sede legale: Avenue John F. Kennedy n. 35D, L-1855 Lussemburgo - Capitale Sociale Euro 47.176.225

Come emerge dal seguente grafico, la maggior parte dei reclami pervenuti nel 2022 riguardava aspetti liquidativi, seguiti poi da quelli amministrativi, commerciali e, infine legali.



3.2. Nella tabella seguente vengono invece trovati i reclami suddivisi per tipologia di prodotto

| <u>DETTAGLIO RECLAMI TRATTABILI 2022 PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</u> | |
|---|---------------------------------------|
| <u>TIPOLOGIA</u> | <u>NUMERO RECLAMI RICEVUTO</u> |
| <u>FURTO AUTO</u> | 0 |
| <u>FURTO ALTRI CASI</u> | 3 |
| <u>INFORTUNI</u> | 94 |
| <u>INCENDIO</u> | 1 |
| <u>MALATTIA</u> | 34 |
| <u>CREDITO E CAUZIONI</u> | 1 |
| | |

| | |
|----------------------------|------------|
| <u>R.C. DIVERSI</u> | 114 |
| <u>ALTRI DANNI AI BENI</u> | 10 |
| <u>R.C. AUTO E NATANTI</u> | 38 |
| <u>TUTELA GIUDIZIARIA</u> | 6 |
| <u>ASSISTENZA</u> | 36 |
| <u>ALTRI (DANNI)</u> | 105 |
| <u>TRASPORTI</u> | 3 |
| <u>TOTALE</u> | 445 |

4. ESITI RECLAMI

Da ultimo, come emerge dal grafico seguente, la maggior parte dei reclami pervenuti nel 2022 sono stati accolti; ed infatti, su 445 reclami, 226 sono stati accolti, 160 respinti, 22 transatti e 37 erano ancora in istruttoria al 31.12.2022

