

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

**ANNO 2023**

## **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 ed 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, correttezza, tempestività e monitoraggio continuo; i dati di sintesi esposti sono i medesimi oggetto della reportistica regolamentare.

## **Reclami ricevuti nel 2023**

Nel corso del 2023 AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A. ha ricevuto n. 312 reclami trattabili e zero non trattabili.

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

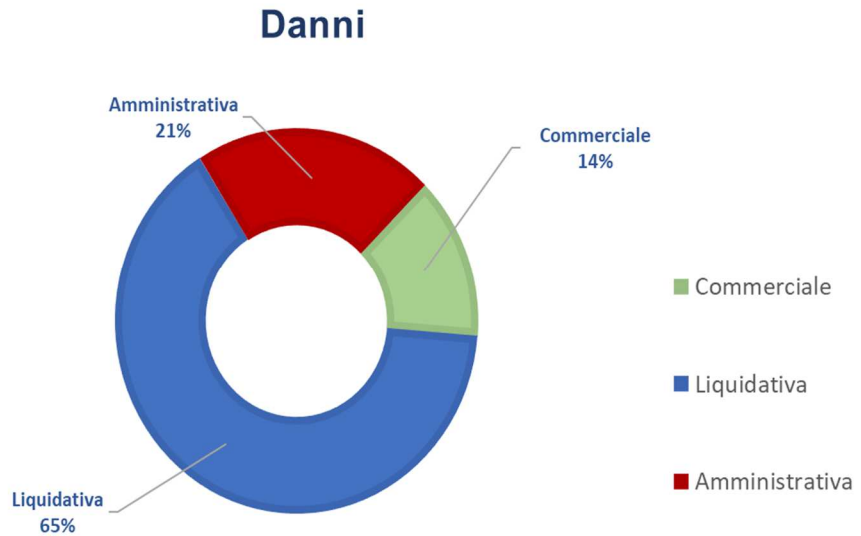
Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere alla chiusura del semestre precedente (30/06/2023) è pari allo 0,0154%.

## **Tempi medi di risposta**

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2023, 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.

## Reclami per Area Aziendale

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



## Esito reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 131 ed i respinti sono stati 161.

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2023 erano 20. Nel grafico sottostante si riporta l'incidenza percentuale degli Esiti.

