

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI
GESTIONE RECLAMI**

AXA MPS Assicurazioni Vita 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.

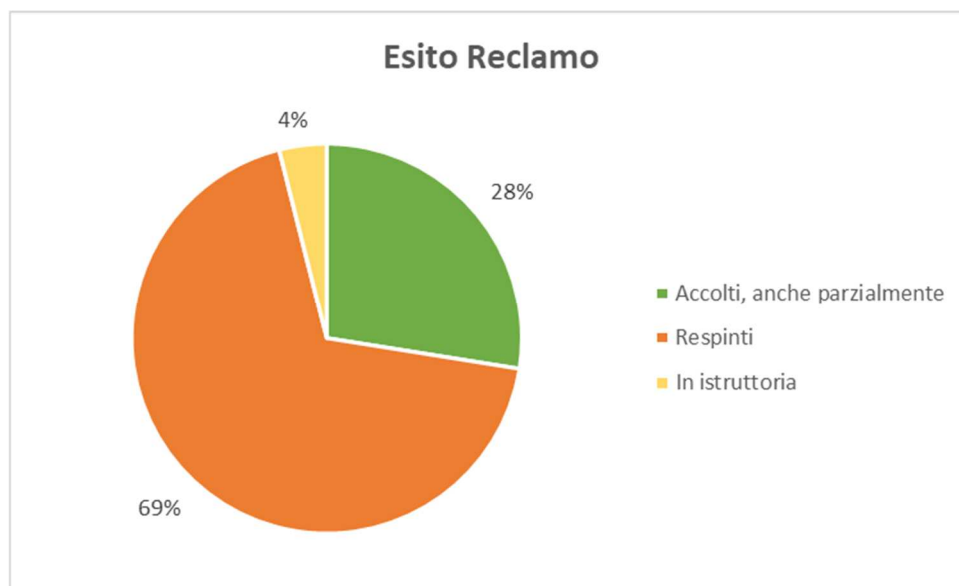
Reclami ricevuti nel 2024

Nel corso del 2024 **AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A.** ha ricevuto n. 229 reclami trattabili e zero non trattabili. 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 19 giorni.

Esito reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 63 ed i respinti sono stati 157.

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2024 erano 9. 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.

