

RENDICONTO RECLAMI 2023

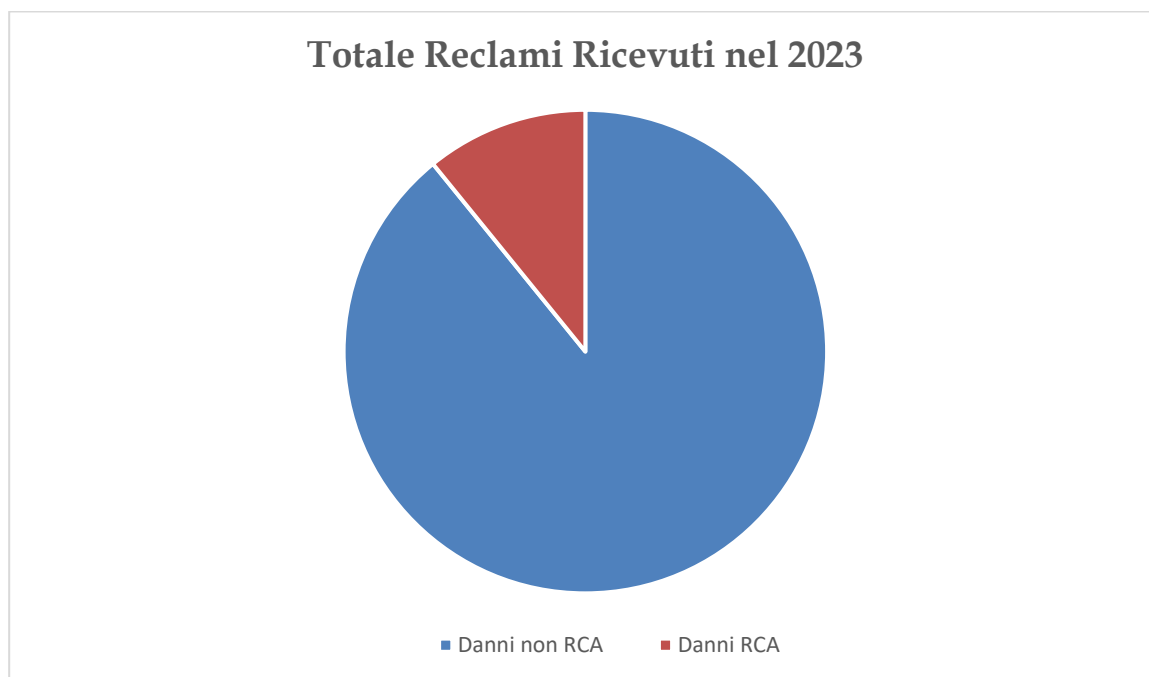
AIG EUROPE S.A.

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 2023

Nel corso del 2023 AIG Europe S.A. (di seguito, "AIG") ha ricevuto un totale di **427 reclami trattabili**, tutti afferenti al ramo Danni e di cui solo 52 relativi a RC Auto, come rappresentato anche nel seguente grafico.



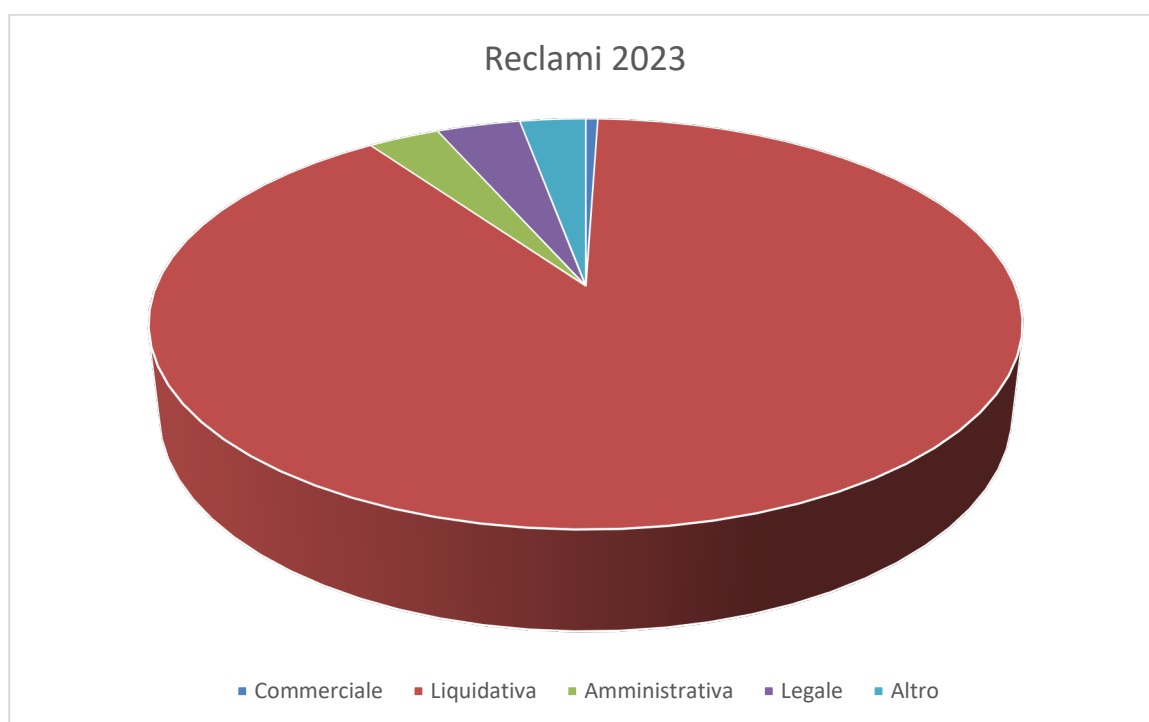
Si precisa che tale numero ricomprende i reclami pervenuti sia alla Rappresentanza Italiana di AIG che a quella Irlandese, la quale sottoscrive in Italia in regime di Libera prestazione di servizi (c.d. "LPS") parte del *business* afferente al settore del *leisure travel* ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Si segnala, in particolare, che ad AIG Europe S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia sono pervenuti 378 reclami trattabili nel corso del 2023, mentre alla rappresentanza irlandese 49.

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.

Come emerge dal seguente grafico, la maggior parte dei reclami pervenuti nel 2023 riguardava aspetti liquidativi, seguiti poi da quelli amministrativi, commerciali e, infine legali.





3.2. Nella tabella seguente vengono si possono invece trovare i reclami suddivisi per tipologia di prodotto

<u>DETTAGLIO RECLAMI TRATTABILI 2023 PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</u>	
<u>TIPOLOGIA</u>	<u>NUMERO RECLAMI RICEVUTO</u>
<u>FURTO AUTO</u>	0
<u>FURTO ALTRI CASI</u>	9
<u>INFORTUNI</u>	97
<u>INCENDIO</u>	0
<u>MALATTIA</u>	13
<u>CREDITO E CAUZIONI</u>	0
<u>R.C. DIVERSI</u>	168
<u>ALTRI DANNI AI BENI</u>	5
<u>R.C. AUTO E NATANTI</u>	52
<u>TRASPORTI</u>	9
<u>TUTELA LEGALE</u>	0
<u>ASSISTENZA</u>	25
<u>ALTRI (DANNI)</u>	49
<u>TOTALE</u>	427

4. ESITI RECLAMI

Da ultimo, come emerge dal grafico seguente, la maggior parte dei reclami pervenuti nel 2023 sono stati respinti; ed infatti, su 427 reclami, 222 reclami sono stati respinti, 174 sono stati accolti, 12 transatti e 19 erano ancora in istruttoria al 31.12.2023

