



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

ANNO 2016

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

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 e correttezza, tempestività e monitoraggio continuo.

Reclami ricevuti nel 2016

Nel corso del 2016 AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A. ha ricevuto n. 872 reclami trattabili e n. 1 non trattabili.

Reclami	Totale 2016	Incidenza %
Trattabili	872	100%
Non Trattabili	1	0%
Totale	873	100%

Incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere

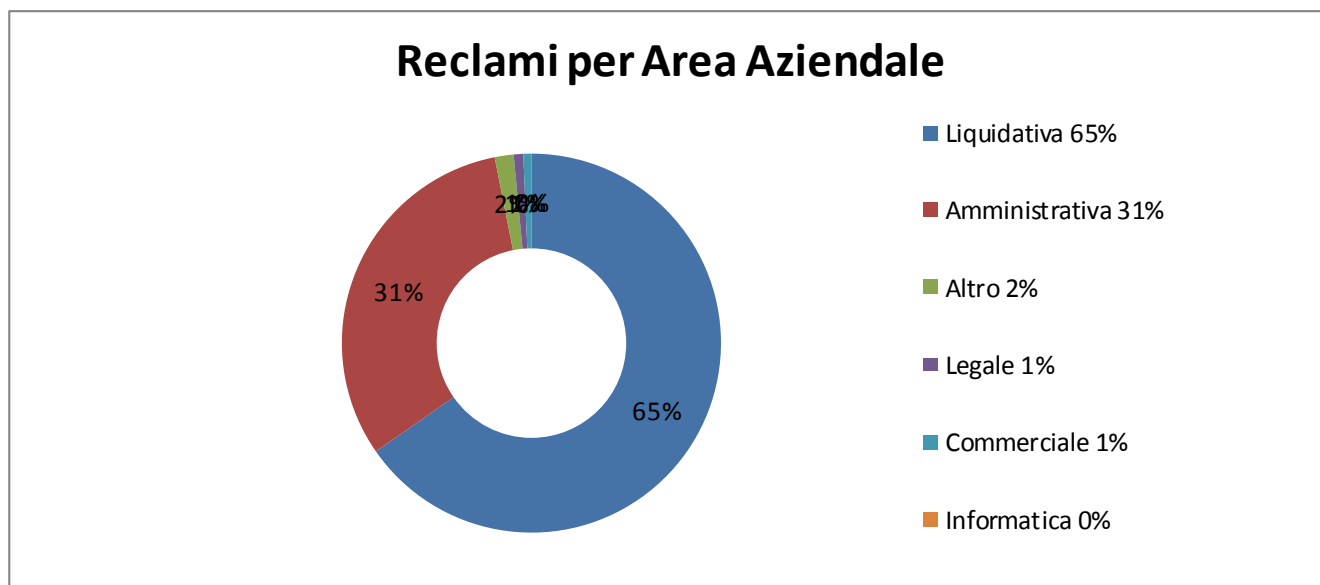
Nel complesso, per l'anno 2016, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 31/12/2015 è pari allo **0,00022%**.

Tempi medi di risposta

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2016, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 10 giorni.

Reclami per Area Aziendale

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



Esito reclami

Nello schema che segue si riporta l'esito dei reclami trattati nell'anno 2016 e i reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2016.

Esito Reclamo	Totale 2016	Incidenza %
Accolti, anche parzialmente	463	53%
Respinti	399	46%
In Istruttoria al 31/12/2016	10	1%
Totale	872	100%