

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

***AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.***

**ANNO 2025**

## 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 2025

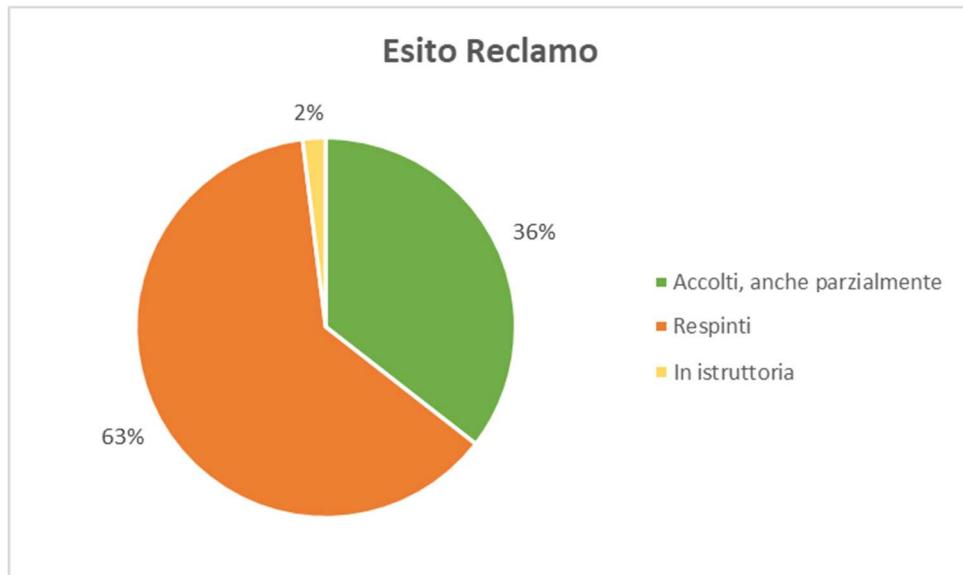
Nel corso del 2025 **AXA MPS Assicurazioni Danni S.p.A.** ha ricevuto n. 307 reclami trattabili e zero non trattabili. Di questi 96 reclami sono pervenuti nel ramo Danni RCA e 211 nel ramo Danni Non-Auto. Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2025, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 15 giorni.

| Ramo               | N.         | %           |
|--------------------|------------|-------------|
| Vita               | 0          | 0%          |
| Danni Auto         | 96         | 31%         |
| Danni Non-Auto     | 211        | 69%         |
| <b>Totale 2025</b> | <b>307</b> | <b>100%</b> |

## Esito reclami

I reclami accolti, anche parzialmente, sono stati 109 ed i respinti sono stati 192.

I reclami in istruttoria al 31 dicembre 2025 erano 6. 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.

