

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVA ALL'ANNO 2019

QUIXA Assicurazioni S.p.A.

Orientamento del Gruppo Assicurativo AXA Italia

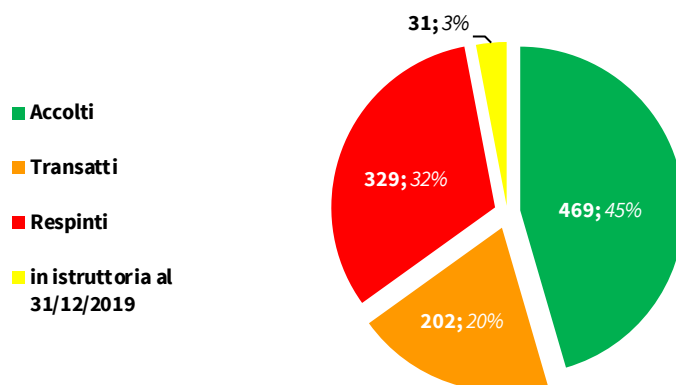
QUIXA Assicurazioni S.p.A. è parte del Gruppo Assicurativo AXA Italia, il quale è da sempre attento alla corretta gestione dei Reclami e delle Segnalazioni dei propri Clienti, in quanto – attraverso l'analisi dei motivi ad essi sottesi – è in grado di acquisire informazioni importanti per il miglioramento continuo dei propri processi e dei servizi al Cliente. In tale contesto, la Compagnia si conforma ai principi di obiettività, proporzionalità, trasparenza e correttezza, tempestività e monitoraggio continuo.

Normativa di Settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di Gestione dei Reclami e prevede che – annualmente – venga redatto e pubblicato sul sito *web* 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 2019

Nel corso del 2019 QUIXA Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto un totale di n. 1031 Reclami trattabili, tutti relativi al ramo Danni – Auto. Riportiamo l'esito dei Reclami trattati nel corso dell'anno, nonché il numero dei Reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2019.



Nel grafico sottostante, si riportano le incidenze delle singole aree coinvolte nella trattazione dei Reclami:

