

## Rapporto annuale sui reclami - Mercato italiano

---

**AWP Salute e Vita, filiale irlandese**

**Indirizzo registrato: 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublino 12, Irlanda**

**autorizzata a operare in tutti i paesi del SEE. Registrata presso l'Irish Companies Registration Office, con numero di registrazione: 907619**

### Sintesi

Il presente rapporto riassume i reclami ricevuti in merito alle attività assicurative in regime di libera prestazione di servizi gestite da AWP Health & Life, Irish Branch per l'intero anno 2024 sul mercato italiano. In totale sono stati ricevuti 46 reclami.

---

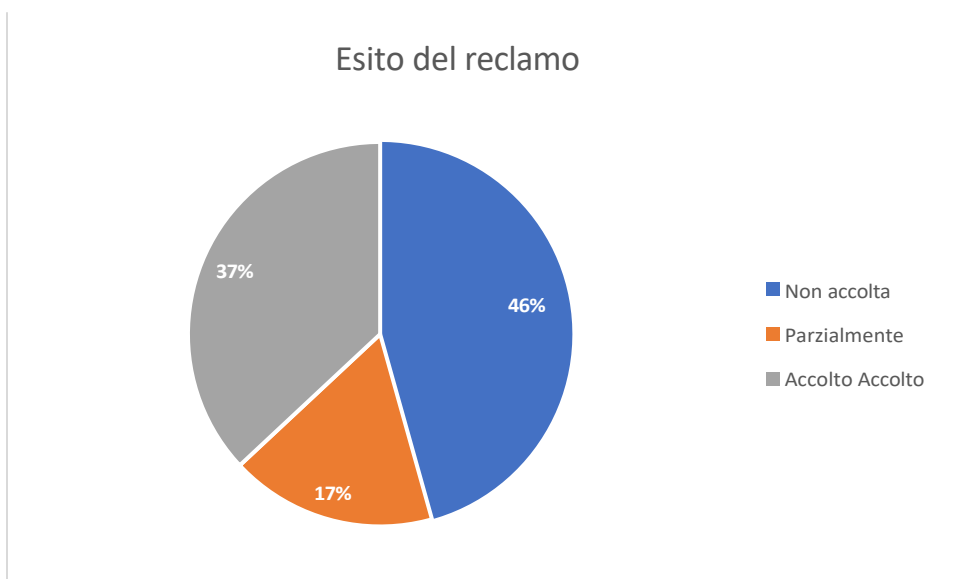
## 1. Reclami ricevuti

Stato dei reclami	Totale 2024
Reclami ricevuti	46
Reclami gestibili	46
Reclami non gestibili	0

## 2. Stato dei reclami gestiti

La tabella seguente mostra l'esito dei reclami gestiti nel 2024.

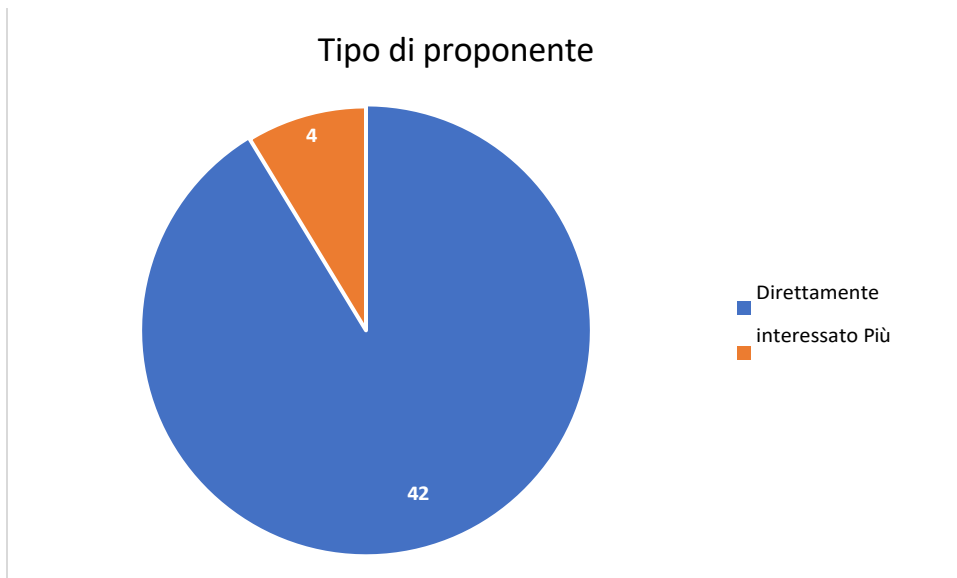
Nel 2024 il 37% dei reclami è stato accolto, il 17% parzialmente accolto e il 46% non accolto.

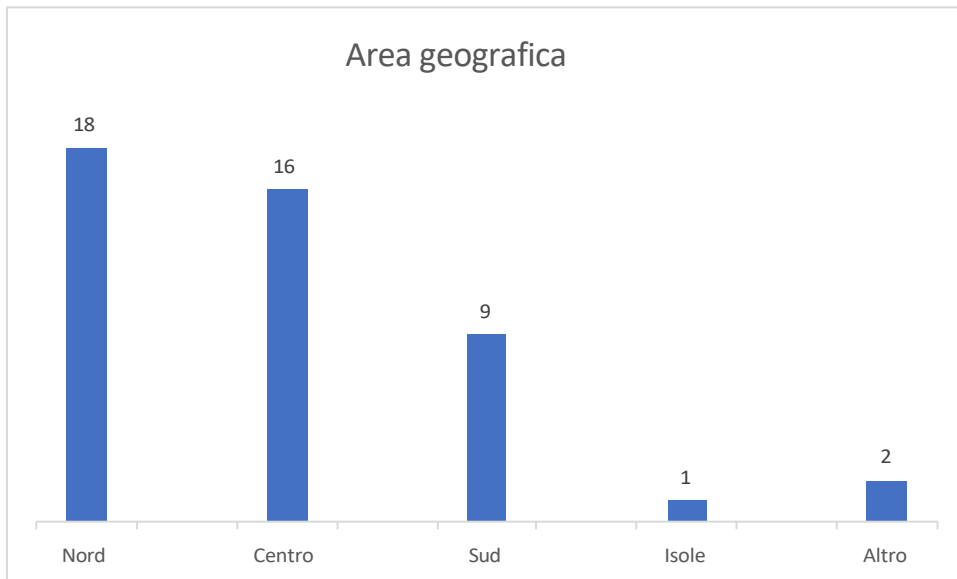


### 3. Dettagli sui reclami

I grafici seguenti mostrano la ripartizione dei reclami ricevuti per tipo di proponente, per tipo di reclamante e per area geografica.

#### 3.1. RECLAMI RICEVUTI PER TIPO DI PROPONENTE, TIPO DI RECLAMANTE E AREA GEOGRAFICA

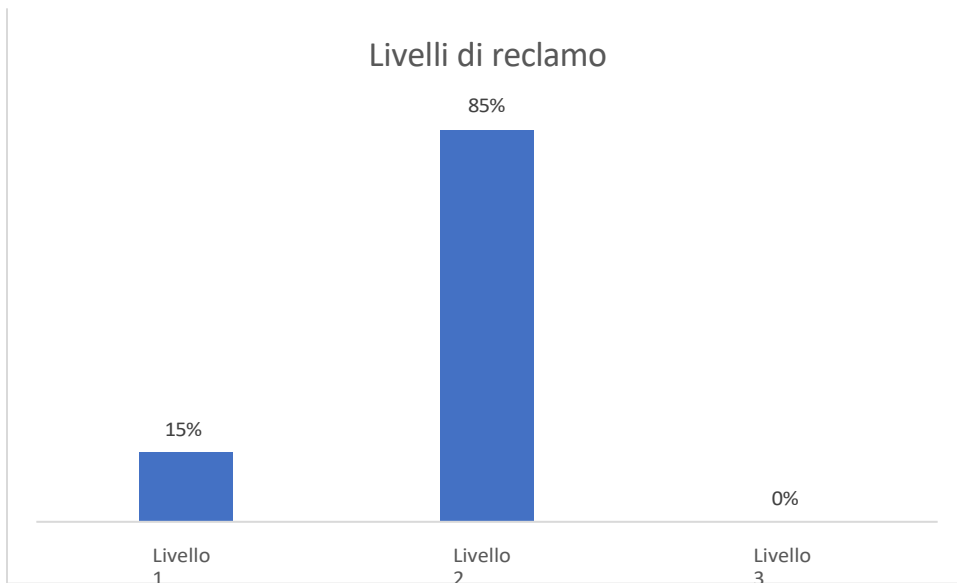




### 3.2. PANORAMICA DEI RECLAMI

L'analisi dei reclami mostra che in questo periodo sono stati ricevuti il 15% di reclami di livello 1, l'85% di reclami di livello 2 e lo 0% di reclami di livello 3.

- Livello 1 - Bassa complessità
- Livello 2 - Complessità da moderata a elevata
- Livello 3 - Legale aziendale/Compliance/Senior Management



Il 50% dei reclami ricevuti riguardava la funzione Sinistri; le cause di questi reclami sono suddivise per :

- 43% Ritardi: aumento dei tempi di elaborazione a causa di problemi di risorse e complessità.
- 30% Ulteriori informazioni richieste: richiesta di ulteriori informazioni una corretta gestione del sinistro.

- 17% Termini e condizioni : Interpretazione errata o mancato rispetto Termini e Condizioni da parte dei clienti
- 9% Diminuzione: disaccordo dei clienti con la liquidazione dei sinistri

## 4. Ulteriore monitoraggio e miglioramento della soddisfazione dei clienti

Le iniziative di miglioramento continuo condotte da AWP Health & Life sono molteplici.

- È in un programma di Voice of Customer gestito dal team Customer Experience. I soci ricevono sondaggi su più canali. Il feedback viene monitorato quotidianamente, i risultati, l'analisi e gli approfondimenti vengono raccolti mensilmente e i punti d'azione vengono identificati e implementati e monitorati dal team Customer Experience, che si concentra sulla risoluzione dei problemi e dei reclami dei clienti e sull'implementazione di soluzioni per migliorare il customer journey.
- Con il Comitato Esecutivo Globale si tengono riunioni trimestrali del Consiglio in cui vengono discusse le iniziative di Voice of Customer e di reclamo.
- Ogni mese si svolgono i forum dei campioni dei reclami, guidati dal responsabile dei reclami. Questo forum viene utilizzato per fornire aggiornamenti sulle procedure di reclamo e su eventuali escalation e aggiornamenti chiave. Inoltre, ogni mese si tiene un forum con il Senior Management team in cui vengono discusse le iniziative individuali.

---

### Conclusione

AWP Health & Life, Irish Branch si impegna a migliorare la soddisfazione dei clienti riducendo i reclami e aumentando l'efficienza della risoluzione. Le iniziative in corso continueranno a perfezionare l'esperienza del cliente e a ottimizzare le strategie di gestione dei reclami per i prossimi anni.

---

- **Relazione preparata da:** Responsabile dei reclami
- **Approvato da :** Conformità