



ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2018**



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018

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 adottato dalla Compagnia

La Compagnia mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della visione strategica del Gruppo, in coerenza con i valori fondamentali della stessa.

Nel perseguire tale obiettivo, la Compagnia intende dedicare particolare attenzione alla gestione dei reclami adottando specifiche misure utili a facilitare e promuovere la relazione con i clienti.

La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

Reclami dell'anno 2018

La Compagnia ha affidato in outsourcing l'attività di gestione del portafoglio e dei reclami a Generali Italia S.p.A, la quale nel corso del 2018 ha registrato n. 5 reclami trattabili e n. 0 non trattabili con riferimento al portafoglio della Compagnia.

Relativamente ai reclami trattabili, 4 di questi afferivano al comparto Danni (tutti al ramo Non-Auto) e 1 al comparto Vita (in particolare al settore Previdenza).

L'incidenza percentuale dei reclami registrati al 31.12.2018 rispetto al numero di contratti in essere al 30.06.2018 è pari allo 0,06%.

Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati nel corso dell'anno sono riferibili all'ambito liquidativo.

Esito dei reclami

Tutte le doglianze pervenute sono state evase al 31 dicembre 2018 e nessuna lamentela risulta ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	3	60%
Respinti	2	40%
Totale	5	100%