



**ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.**

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
RENDICONTO ANNUALE  
ANNO 2020**



## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

### Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, 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 2020

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 2020 ha registrato n. 5 reclami trattabili e n. 0 non trattabili con riferimento al portafoglio di Assicurazioni Generali S.p.A.

Relativamente ai reclami trattabili, 3 di questi afferivano al comparto Danni (nessuno al ramo RC Auto) e 2 al comparto Vita (in particolare al settore Previdenza).

L'incidenza percentuale dei reclami registrati al 31.12.2020 rispetto al numero di contratti in essere al 30.06.2020 è pari allo 0,01%.

### Tipologie di reclamo

Tutte le motivazioni poste alla base dei reclami presentati nel corso dell'anno sono riferibili all'ambito liquidativo. Le analisi svolte non hanno evidenziato particolari elementi di attenzione né in merito alle doglianze segnalate né riguardo ai processi gestionali sottostanti.

### Esito dei reclami

Tutte le doglianze pervenute sono state evase al 31 dicembre 2020, sempre entro il termine normativo previsto (con una media di 26 giorni), e nessuna lamentela risulta ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	4	80%
Respinti	1	20%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Si segnala che nel corso del 2020 (più precisamente dal 23 marzo al 30 giugno) l'IVASS - per rispondere alle difficoltà operative connesse all'emergenza da COVID-19 - ha concesso una proroga dei termini per la gestione dei reclami al fine di assicurarne una disamina accurata. Le compagnie hanno quindi potuto temporaneamente dare riscontro ai reclami entro 75 giorni, anziché i previsti 45 giorni.

Ciò nonostante il tempo medio di evasione delle doglianze sopracitate, pari a 26 giorni, è rimasto in linea con la prassi consueta e non ha registrato ritardi.