



ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2021**



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2021

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 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 2021

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 2021 ha registrato n. 6 reclami trattabili e n. 0 non trattabili con riferimento al portafoglio di Assicurazioni Generali S.p.A.

Tutti i reclami afferivano al comparto Danni e in particolare 3 al settore Infortuni, 2 al Malattia e 1 ad Altri Danni ai Beni.

L'incidenza percentuale dei reclami registrati al 31.12.2021 rispetto al numero di contratti in essere al 30.06.2021 è pari allo 0,014%.

Tipologie di reclamo

Tutte le motivazioni poste alla base dei reclami presentati nel corso dell'anno sono riferibili all'ambito liquidativo (si lamentano ritardi e/o inefficienze da parte dei liquidatori, presunti errori nell'applicazione delle franchigie e nel versamento del quantum).

Esito dei reclami

Cinque doglianze su sei sono state evase al 31.12.2021, sempre entro il termine normativo previsto (con una media di 25 giorni); una lamentela risultava in fase istruttoria al 31.12.2021 ed è stata evasa il 3 gennaio 2022. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2021	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	3	60%
Respinti	2	40%
In istruttoria	1	
Totale	6	100%

Le analisi svolte non hanno evidenziato particolari elementi di attenzione (ad es. ripetitività, cronicità o carenze strutturali) né in merito alle doglianze segnalate né riguardo ai processi gestionali sottostanti.