



**Europ Assistance Italia S.p.A.**

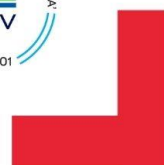
## **EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.**

**ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE  
ANNO 2024**

### **Europ Assistance Italia S.p.A.**

Sede Legale: Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI) – tel. 02.58.38.41 – [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it). Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it). Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. – REA 754519 – Partita IVA 01333550323 – Reg. Imp. Milano e CF 80039790151 – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 02/06/1993 (Gazzetta Ufficiale del 01/07/1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di Assicurazione e riassicurazione al n. 100108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto al numero 026 dell'Albo dei Gruppi Assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A

[www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)





## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024

### **Normativa di settore**

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e 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 entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare 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**

Europ Assistance Italia promuove la trasparenza e 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 dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi, al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e le interazioni 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 2024**

Nel corso del 2024 Europ Assistance Italia S.p.A. ha registrato n. 1.349 reclami trattabili e n. 90 non trattabili.

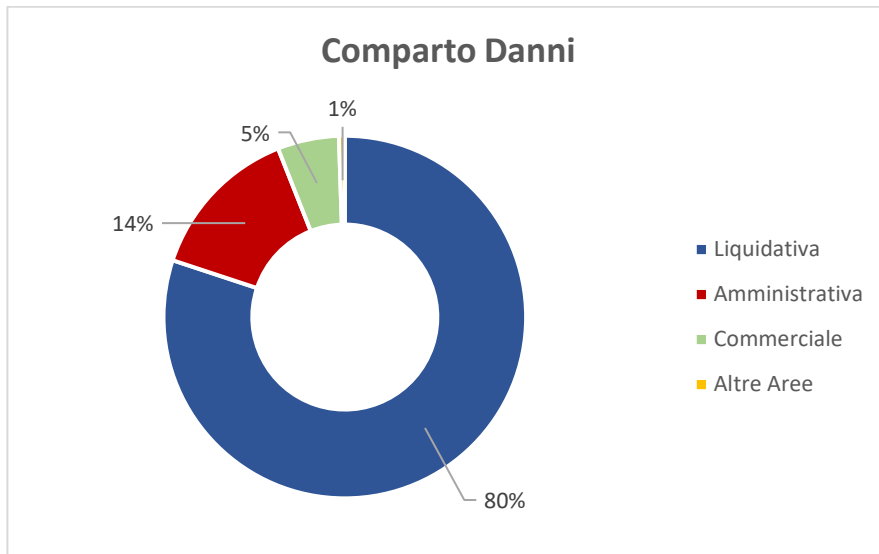
Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2024 sui contratti è pari a 0,02%.





### Tipologie di reclamo

Le motivazioni principali poste alla base dei reclami presentati dalla Clientela nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti:



### Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2024 ammonta a 1.292 unità, mentre 57 lamentele risultano ancora in fase istruttoria.

Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2024	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	379	28%
Respinti	913	68%
In Istruttoria	57	4%
<b>Totale</b>	<b>1.349</b>	<b>100%</b>