



Europ Assistance Italia S.p.A.

## EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

### ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2020

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

Sede sociale, Direzione e Uffici: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Tel. 02.58.38.41 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)  
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it)  
Capitale Sociale Euro 12.000.000,00 i.v. - Rea 754519 - Partita IVA 00776030157 - Reg. Imp. Milano e C.F.: 80039790151  
Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2/6/93 (Gazzetta Ufficiale del 1/7/93 N. 152) - Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 - Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.





## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

### **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 2020**

Nel corso del 2020 Europ Assistance Italia S.p.A. ha registrato n. 1.985 reclami trattabili e n. 95 non trattabili.

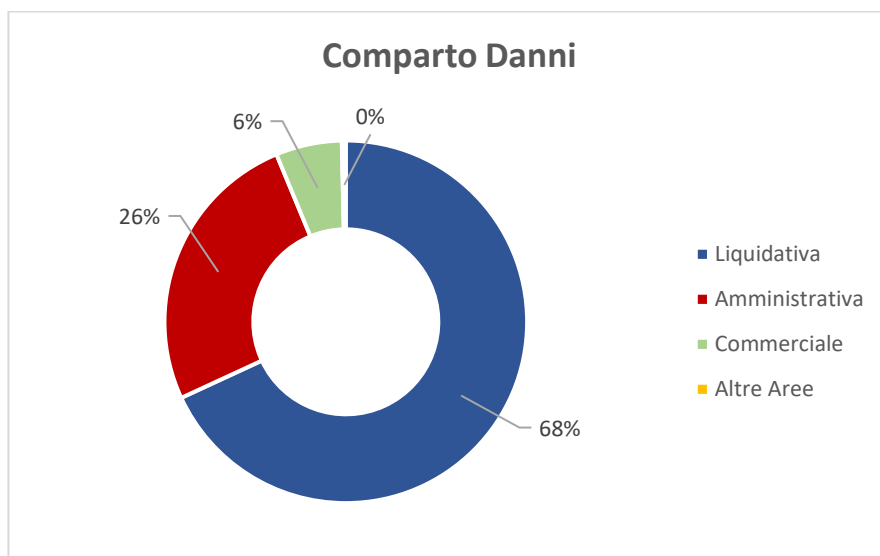
Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2019 sui contratti è pari a 0,05%.





### 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 2020 ammonta a 1.888 unità, mentre 97 lamentele risultano ancora in fase istruttoria.

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

Esito reclamo	Totale 2020	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	709	36%
Respinti	1.179	59%
In Istruttoria	97	5%
<b>Totale</b>	<b>1.985</b>	<b>100%</b>

