



Europ Assistance Italia S.p.A.

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RENDICONTO ANNUALE ANNO 2022

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Uffici: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Tel. 02.58.38.41 - www.europassistance.it
Indirizzo posta elettronica certificata (PEC): 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 2022

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 2022

Nel corso del 2022 Europ Assistance Italia S.p.A. ha registrato n. 1.942 reclami trattabili e n. 122 non trattabili.

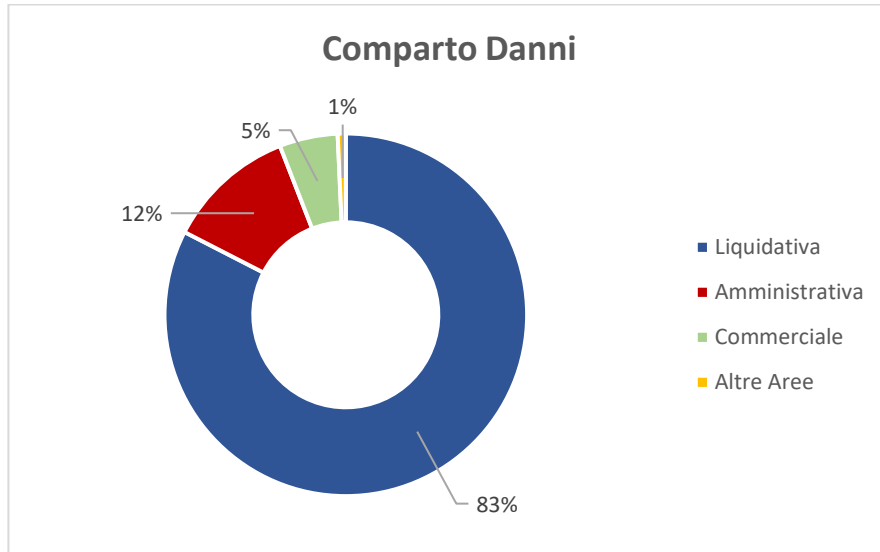
Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2022 sui contratti è pari a 0,04%.





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 2022 ammonta a 1.855 unità, mentre 87 lamentele risultano ancora in fase istruttoria.

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

| Esito reclamo | Totale 2022 | Incidenza percentuale |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|
| Accolti, anche parzialmente | 828 | 43% |
| Respinti | 1.027 | 53% |
| In Istruttoria | 87 | 4% |
| Totale | 1.942 | 100% |

