



GENERALI ITALIA S.p.A.

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2018**



Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2018

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 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

Generali Italia promuove 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 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 2018

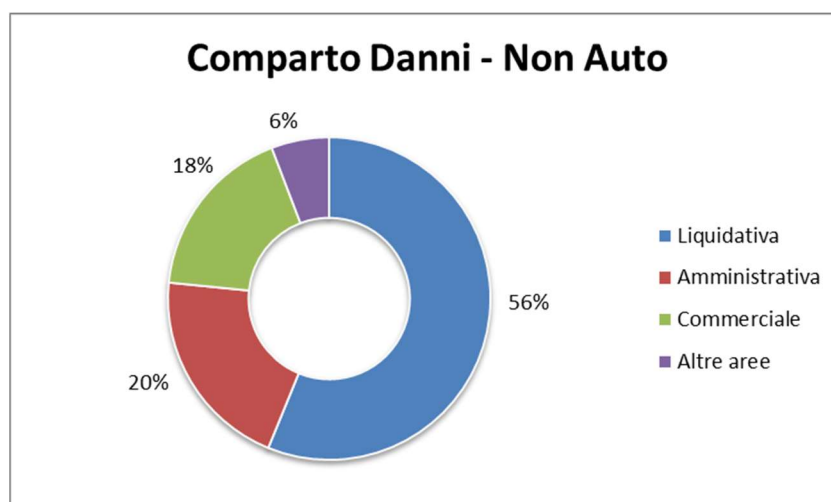
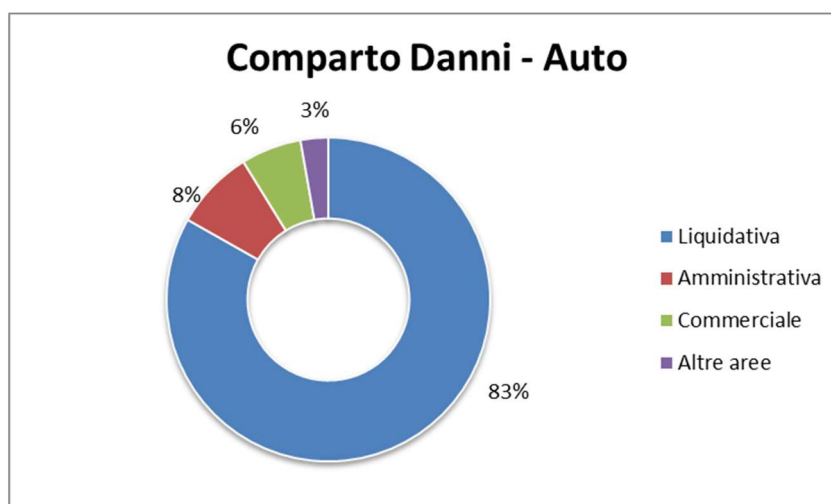
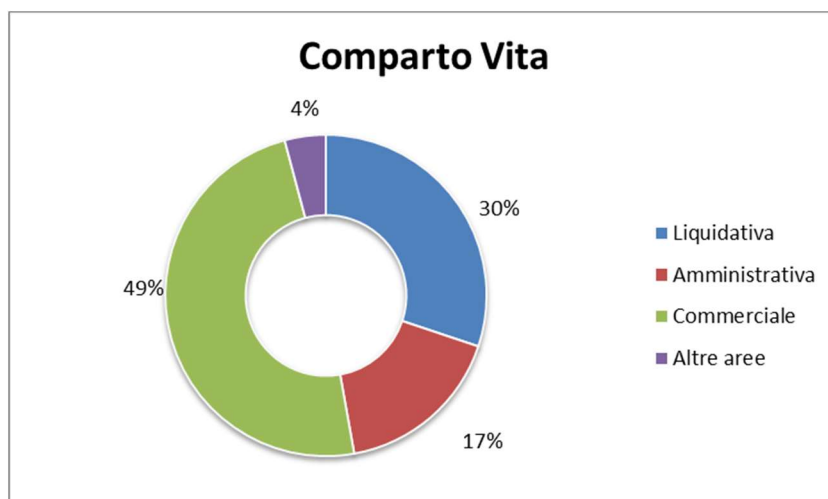
Nel corso del 2018 Generali Italia S.p.A. ha registrato n. 8.245 reclami trattabili e n. 222 non trattabili. Relativamente ai reclami trattabili l'incidenza delle lamentele ricevute relative a prodotti Vita è pari al 26% del totale mentre quella relativa al comparto Danni è pari al 74%; in tale ambito, si distinguono i reclami afferenti all'Auto (38%) e al Non-Auto (36%) come evidenziato anche nella tabella sotto riportata.

Tipologia reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Vita	2.147	26%
Danni Auto	3.100	38%
Danni Non-Auto	2.998	36%
Totale	8.245	100%

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2018 per diecimila contratti è pari a 6,94.

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 2018 ammonta a 7.829 unità, mentre 416 lamentele risultano ancora in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta in aggiunta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale 2018	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	3.954	48%
Respinti	3.875	47%
In istruttoria	416	5%
Totale	8.245	100%