

EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A.



**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE
ANNO 2017**

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2017

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, 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 anche 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.

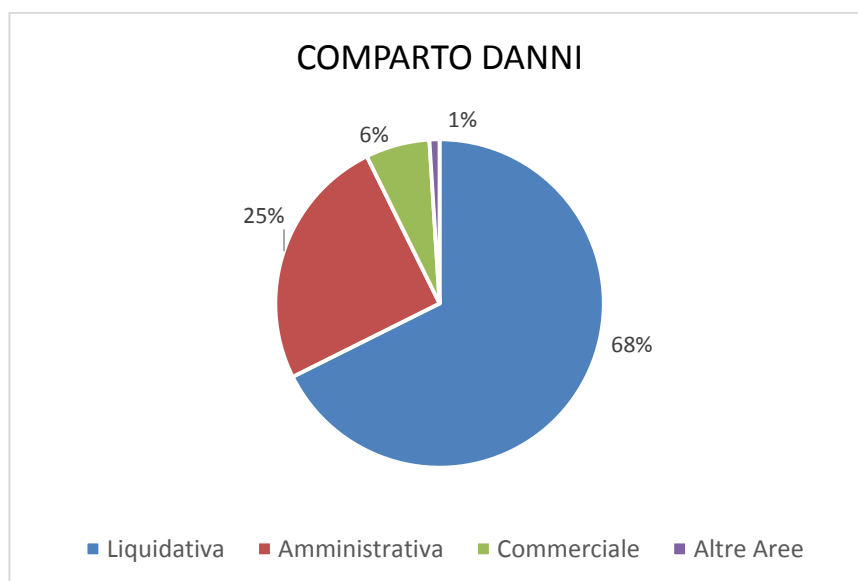
Reclami dell'anno 2017

Nel corso del 2017 Europ Assistance Italia S.p.A. ha registrato n. 1.445 reclami trattabili e n. 43 non trattabili.

Nel complesso, per l'anno 2017, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al 30.06.2017 è pari allo 0,03%.

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 2017 ammonta a 1.293 unità, mentre 152 lamentele risultano ancora in fase istruttoria.

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

Esito reclamo	Totale 2017	Incidenza percentuale
Accolti, anche parzialmente	334	26%
Respinti	959	74%
Totale	1.293	100%