

Chubb European Group SE Rappresentanza Generale per l'Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2020

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

La Compagnia considera la gestione dei reclami un momento fondamentale per mantenere e consolidare la relazione con i propri assicurati. La corretta gestione dei reclami ed un'analisi approfondita delle motivazioni ad essi sottostanti permette inoltre di raccogliere preziose informazioni finalizzate al miglioramento continuo dei prodotti offerti sul mercato.

Reclami dell'anno 2020

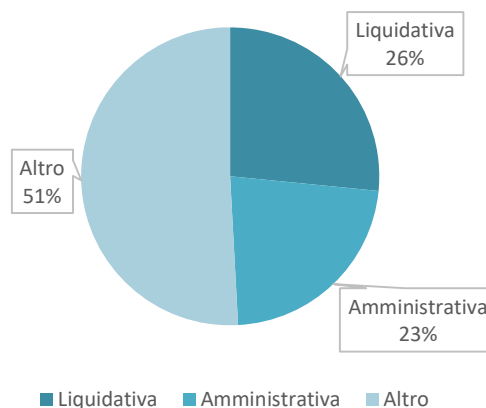
Nel corso del 2020 Chubb European Group- Rappresentanza Generale per l'Italia ha registrato n. 177 reclami trattabili e n. 6 non trattabili.

Nel complesso, per l'anno 2020, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere è pari allo 0,003%.

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:

Ripartizione per area aziendale



Esito dei reclami

Il numero di reclami evasi al 31 dicembre 2020 ammonta a 177 unità, mentre non risulta alcuna lamentela in fase istruttoria. Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito Reclamo	Totale 2020	Incidenza Percentuale
Accolti o parzialmente accolti	104	57%
Respinti	79	43%
In istruttoria	0	0%
Totale	183	100%