

**Chubb European Group SE
Rappresentanza Generale per l'Italia**

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2023

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.

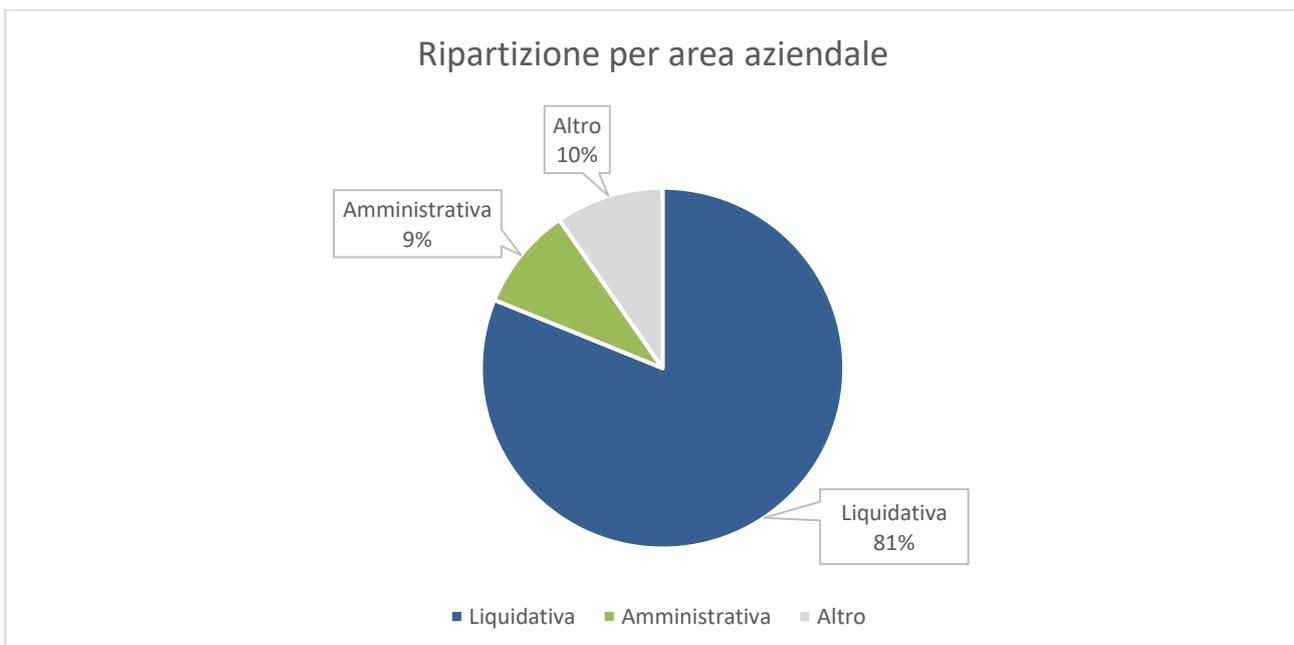
Reclami dell'anno 2023

Nel corso del 2023 la compagnia ha complessivamente registrato 239 reclami. Di questi, 18 sono di competenza degli intermediari iscritti nella sezione D del Registro Unico Intermediari mentre 221 reclami sono direttamente imputabili alla compagnia.

Nel complesso, per l'anno 2023, 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:



Esito dei reclami

Sul totale dei reclami registrati dalla compagnia al 31 dicembre 2023, più della metà (56%) sono stati accolti o parzialmente accolti, mentre risultano ancora 8 lamentele in fase istruttoria.

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

Esito Reclamo	Totale 2022	Incidenza Percentuale
Accolti o parzialmente accolti	131	56%
Respinti	100	43%
In istruttoria	8	1%
Totale	239	100%