Chubb European Group SE
Rappresentanza Generale per l'Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendiconto annuale 2024

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

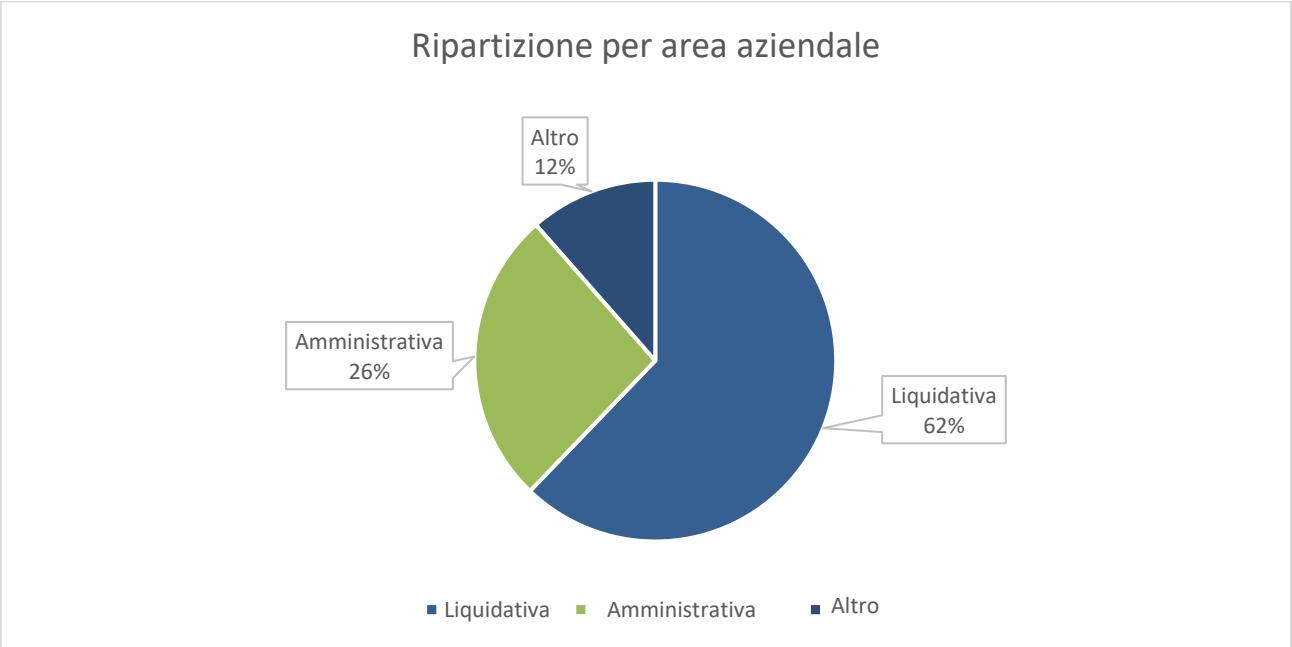
La Compagnia considera la gestione dei reclami un momento fondamentale per mantenere e consolidare la relazione con i propri assicurati. La corretta gestione dei reclami ed un'analisi approfondita delle motivazioni ad essi sottostanti permette inoltre di raccogliere preziose informazioni finalizzate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

Reclami dell'anno 2024

Nel corso del 2024 la compagnia ha complessivamente registrato 350 reclami. Di questi, 27 sono di competenza degli intermediari iscritti nella sezione D del Registro Unico Intermediari mentre 323 reclami sono direttamente imputabili alla compagnia.
Nel complesso, per l'anno 2024, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere è pari allo 0,004%.

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:



CHUBB

Esito dei reclami

Sul totale dei reclami registrati dalla compagnia al 31 dicembre 2024, più della metà sono stati accolti o transatti, mentre risultano ancora 16 reclami in fase istruttoria.
Nello schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito Reclamo	Totale 2024	Incidenza Percentuale
Accolti	151	43%
Transatti	40	11%
Respinti	143	41%
In istruttoria	16	5%
Totale	**350**	**100%**