

Berna, 29 novembre 2024

## goCaution avverte: false affermazioni da parte di Generali e del suo chatbot «Leo»

goCaution, una delle più grandi e popolari società di garanzia di affitto in Svizzera, è costretta a richiamare l'attenzione sulla diffusione di false affermazioni da parte di Generali attraverso il suo chatbot "Leo". Il chatbot sta diffondendo informazioni false, in particolare sostenendo che goCaution è stata acquistata da Generali e che è un marchio di Generali. Queste affermazioni non corrispondono alla realtà e possono essere fonte di confusione e incertezza per clienti, locatori e partner che collaborano con goCaution.

### Contesto: contenzioso tra goCaution e Generali

goCaution e Generali sono attualmente in causa presso il Tribunale commerciale di Berna (cfr. il nostro comunicato stampa dell'11.04.2024). I clienti hanno recentemente riferito che Generali ha affermato che goCaution è stata acquistata da Generali. È stato notato che il chatbot "Leo" utilizzato da Generali diffonde informazioni che non corrispondono alla realtà. Ad esempio, "Leo" afferma che goCaution è un marchio di Generali o che è stata acquisita da Generali - affermazioni che si sono rivelate false e in contraddizione con le controversie legali in corso. In seguito a queste affermazioni, clienti e assicurati potrebbero avere l'impressione che goCaution non esista più. Queste dichiarazioni contraddicono chiaramente i fatti:

- **Indipendenza:** goCaution è una società totalmente indipendente. Non appartiene e non è mai appartenuta al gruppo Generali. Tutti gli azionisti di goCaution sono indipendenti da Generali.
- **Marchio e proprietà:** il marchio goCaution appartiene esclusivamente a goCaution SA, con sede a Berna, e tutti i servizi correlati sono forniti esclusivamente da goCaution.
- **Continuità del servizio:** i clienti, i proprietari e le società immobiliari possono continuare a contare sul collaudato servizio di garanzia degli affitti di goCaution.
- **Informazione efficace:** goCaution rafforza attivamente la fiducia nei suoi servizi attraverso una comunicazione onesta e trasparente. Allo stesso tempo, goCaution aiuta i clienti e i locatori a riconoscere chiaramente l'indipendenza della società e i vantaggi che ne derivano.

### Problemi con il chatbot «Leo»

È sorprendente notare che molte dichiarazioni fuorvianti sull'indipendenza di goCaution appaiono soprattutto nella versione di lingua tedesca del chatbot "Leo", proprio nella regione in cui si trova gran parte dei clienti di goCaution e dei loro locatori. È stato notato che queste informazioni errate vengono fornite solo quando l'utente pone domande specifiche sull'assicurazione della garanzia di affitto. Queste circostanze sollevano seri dubbi sulle informazioni fornite da Generali.

1. **Informazioni false:** diffondendo tali informazioni sullo stato di goCaution, il chatbot può creare grande incertezza tra i clienti e i locatori. In particolare, la versione di lingua tedesca del chatbot fornisce informazioni molto più complete e specifiche, mentre le altre versioni linguistiche contengono contenuti meno dettagliati o addirittura nessun contenuto corrispondente.
2. **Mancanza di trasparenza:** un'analisi del sito web di Generali mostra che non ci sono contenuti che menzionino la presunta acquisizione di goCaution, anche se il chatbot dovrebbe solo analizzare il contenuto del sito web.



## Le richieste di goCaution

goCaution richiede a Generali:

- 1. Assumersi le proprie responsabilità:** interrompere immediatamente la diffusione di dichiarazioni false o fuorvianti da parte del chatbot e di altri canali di comunicazione e adottare misure adeguate per garantire che tali incidenti non si ripetano.
- 2. Rettificare e rettificare:** ritrattare pubblicamente le dichiarazioni false e informare in modo attivo e trasparente i clienti interessati e i locatori sulla realtà dei fatti, al fine di dissipare i malintesi. Questo vale in particolare per coloro che sono stati destabilizzati dalla separazione tra goCaution e Generali o che sono stati colpiti nei loro rapporti commerciali.
- 3. Adottare misure di trasparenza:** fornire informazioni chiare e dettagliate sulle misure adottate per garantire che non vengano diffuse ulteriori informazioni false. Inoltre, è necessario spiegare ai clienti i loro diritti in modo comprensibile, nel rispetto dei requisiti legali.

## goCaution rimane forte e indipendente

goCaution è e rimane un "attore chiave" del mercato. Ogni giorno l'azienda rafforza la sua posizione e rimane un partner affidabile per le garanzie sugli affitti. goCaution gode di grande popolarità presso i suoi clienti e nel settore immobiliare. Grazie al suo funzionamento trasparente ed efficiente, l'azienda continua a generare una quantità significativa di nuovi affari e a fornire informazioni efficaci a locatori e proprietari.

**Appendici:** screenshot delle conversazioni con "Leo" sulle garanzie di affitto e goCaution, [www.generali.ch](http://www.generali.ch)

**Per ulteriori domande, inviare un'e-mail a [media@gocaution.ch](mailto:media@gocaution.ch)**

---

**Informazioni su goCaution:** Grazie al suo approccio innovativo e orientato al cliente, goCaution si è guadagnata in breve tempo la fiducia di un'ampia base di clienti e si è affermata come partner affidabile per le garanzie di locazione. L'azienda è orgogliosa del fatto che i suoi servizi rispondono alle esigenze in costante evoluzione del mercato e offrono un reale valore aggiunto ai suoi clienti e ai loro locatori. I servizi forniti da goCaution sono molto apprezzati dagli inquilini di tutta la Svizzera e sono caratterizzati da correttezza e trasparenza, oltre che da affidabilità e rapidità.

Nota bene: per ottenere informazioni fuorvianti, al chatbot devono essere prima chiesti argomenti come la garanzia di affitto o l'assicurazione di garanzia di affitto. È solo in una seconda fase, quando viene chiesto lo stato di goCaution, che il chatbot fornisce informazioni chiaramente errate.

