



**- RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI -**

**ANNO 2019**

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.

La Compagnia promuove la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave nell'ambito della propria visione strategica, in coerenza con i valori fondamentali della stessa. Nel perseguire tale obiettivo, Net Insurance dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi, al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e le interazioni con i consumatori. La gestione dei reclami rappresenta pertanto un momento essenziale per il mantenimento e la crescita dei valori della Compagnia.

I reclami ricevuti dalla società vengono gestiti a livello di Gruppo da un'unica struttura "Funzioni Reclami" a diretto riporto della Funzione CMO - Comunicazione & Staff Coordinator al fine di garantirne l'imparzialità di giudizio così come previsto dal processo, dalle competenti strutture aziendali il cui comportamento è oggetto di reclamo, prevedendo e monitorando altresì le tempistiche di evasione nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa.

Di seguito, si riporta il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami riceviti nell'anno di riferimento.

<b>GRUPPO NET INSURANCE</b>		
<b>RECLAMI RICEVUTI PER COMPARTO</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
<b>Danni</b>	<b>52</b>	<b>87%</b>
<b>Vita</b>	<b>8</b>	<b>13%</b>
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

DANNI		
Reclami ricevuti	numero	%
accolti	3	6%
respinti	45	87%
transatti	4	8%
in istruttoria	0	0%
<b>totale</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

VITA		
Reclami ricevuti	numero	%
accolti	0	0%
respinti	8	100%
transatti	0	0%
in istruttoria	0	0%
<b>totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

<b>tempo medio di evasione (giorni)</b>	<b>8</b>
---	----------

<b>tempo medio di evasione (giorni)</b>	<b>9</b>
---	----------

Tipologia soggetto reclamante	numero	%
contraente	0	0%
assicurato	52	100%
danneggiato	0	0%
beneficiario	0	0%
ass. consumatori	0	0%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Tipologia soggetto reclamante	numero	%
contraente	8	100%
assicurato	0	0%
danneggiato	0	0%
beneficiario	0	0%
ass. consumatori	0	0%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Area geografica soggetto reclamante	numero	%
nord	6	12%
centro	30	58%
sud	16	31%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Area geografica soggetto reclamante	numero	%
nord	0	0%
centro	7	88%
sud	1	12%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Area tipologia reclamo sulla base di aree	numero	%
amministrativa	0	0%
commerciale	52	100%
industriale	0	0%
informatica	0	0%
legale	0	0%
liquidativa	0	0%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Area tipologia reclamo sulla base di aree	numero	%
amministrativa	0	0%
commerciale	8	100%
industriale	0	0%
informatica	0	0%
legale	0	0%
liquidativa	0	0%
altro	0	0%
<b>totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

#### **Amministrativa:**

Reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali, dell'attestazione dello stato di rischio e delle altre informazioni dovute, ecc.

#### **Commerciale:**

Reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto.

#### **Industriale:**

Reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, ecc.

#### **Informatica:**

Reclami riguardanti problematiche di carattere informatico.

#### **Legale:**

Reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

#### **Liquidativa:**

Reclami aventi ad oggetto la condotta di liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative nei rami danni o vita e quant'altro attenga alla gestione dei sinistri o alla liquidazione delle prestazioni assicurative.

#### **Altro:**

Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle aree sopra esplicitate.