



- 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.

| GRUPPO NET INSURANCE | | |
|--------------------------------------|---------------|-------------|
| RECLAMI RICEVUTI PER COMPARTO | NUMERO | % |
| Danni | 52 | 87% |
| Vita | 8 | 13% |
| Totale | 60 | 100% |

| DANNI | | |
|------------------|-----------|-------------|
| Reclami ricevuti | numero | % |
| accolti | 3 | 6% |
| respinti | 45 | 87% |
| transatti | 4 | 8% |
| in istruttoria | 0 | 0% |
| totale | 52 | 100% |

| VITA | | |
|------------------|----------|-------------|
| Reclami ricevuti | numero | % |
| accolti | 0 | 0% |
| respinti | 8 | 100% |
| transatti | 0 | 0% |
| in istruttoria | 0 | 0% |
| totale | 8 | 100% |

| | |
|---|----------|
| tempo medio di evasione (giorni) | 8 |
|---|----------|

| | |
|---|----------|
| tempo medio di evasione (giorni) | 9 |
|---|----------|

| Tipologia soggetto reclamante | numero | % |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| contraente | 0 | 0% |
| assicurato | 52 | 100% |
| danneggiato | 0 | 0% |
| beneficiario | 0 | 0% |
| ass. consumatori | 0 | 0% |
| altro | 0 | 0% |
| totale | 52 | 100% |

| Tipologia soggetto reclamante | numero | % |
|-------------------------------|----------|-------------|
| contraente | 8 | 100% |
| assicurato | 0 | 0% |
| danneggiato | 0 | 0% |
| beneficiario | 0 | 0% |
| ass. consumatori | 0 | 0% |
| altro | 0 | 0% |
| totale | 8 | 100% |

| Area geografica soggetto reclamante | numero | % |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| nord | 6 | 12% |
| centro | 30 | 58% |
| sud | 16 | 31% |
| altro | 0 | 0% |
| totale | 52 | 100% |

| Area geografica soggetto reclamante | numero | % |
|-------------------------------------|----------|-------------|
| nord | 0 | 0% |
| centro | 7 | 88% |
| sud | 1 | 12% |
| altro | 0 | 0% |
| totale | 8 | 100% |

| 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% |
| totale | 52 | 100% |

| 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% |
| totale | 8 | 100% |

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.