



- RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI -

ANNO 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

Net Insurance si impegna a garantire trasparenza e dialogo nelle relazioni con i propri clienti, riconoscendo la loro soddisfazione come un elemento essenziale della propria strategia aziendale.

A tal fine, l'impresa pone grande attenzione alla gestione delle doglianze e all'analisi delle relative cause, con l'obiettivo di adottare misure efficaci per migliorare costantemente i processi e le interazioni con la clientela.

La gestione dei reclami rappresenta un'opportunità strategica per rafforzare la fiducia dei clienti e consolidare i principi che guidano l'operato della Compagnia.

Reclami dell'anno 2024

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	115
Vita	4
Totale	119

DANNI		
Reclami ricevuti	numero	%
accolti	83	72%
respinti	6	5%
transatti	1	1%
in istruttoria	25	22%
totale	115	100%

VITA		
Reclami ricevuti	numero	%
accolti	0	0%
respinti	4	0%
transatti	0	0%
in istruttoria	0	0%
totale	4	0%

tempo medio di evasione (giorni)	21
----------------------------------	----

tempo medio di evasione (giorni)	15
----------------------------------	----

Tipologia soggetto reclamante	numero	%
contraente	105	0%
assicurato	0	0%
danneggiato	0	0%
beneficiario	0	0%
ass. consumatori	8	100%
altro	2	0%
totale	115	100%

Tipologia soggetto reclamante	numero	%
contraente	0	0%
assicurato	0	0%
danneggiato	0	0%
beneficiario	0	0%
ass. consumatori	4	0%
altro	0	0%
totale	4	0%

Area geografica soggetto reclamante	numero	%
nord	65	57%
centro	28	24%
sud	10	9%
isole	12	0%
totale	115	100%

Area geografica soggetto reclamante	numero	%
nord	1	25%
centro	0	0%
sud	2	50%
isole	1	0%
totale	4	0%

Area tipologia reclamo sulla base di aree	numero	%
amministrativa	0	0%
commerciale	115	100%
industriale	0	0%
informatica	0	0%
legale	0	0%
liquidativa	0	0%
altro	0	0%
totale	115	100%

Area tipologia reclamo sulla base di aree	numero	%
amministrativa	0	0%
commerciale	4	0%
industriale	0	0%
informatica	0	0%
legale	0	0%
liquidativa	0	0%
altro	0	0%
totale	4	0%

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.