



**ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
RENDICONTO ANNUALE**

ANNO 2021

Normativa di settore

Il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 recante modifiche e integrazioni al Regolamento ISVAP n. 24/2008, ha introdotto l'estensione dell'obbligo di pubblicare il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anche alle imprese comunitarie abilitate ad operare in regime di stabilimento ovvero di libera prestazione di servizi, al fine di consentire una piena disclosure del dato, al pari di quanto previsto per le imprese italiane (articolo 8 Reg. n. 24/2008) entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare, nella sezione dedicata ai reclami del sito internet aziendale che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Approccio della Compagnia

MetLife dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami avendo cura di migliorare la customer satisfaction attraverso il costante e approfondito monitoraggio della qualità dei servizi resi e dei feedback degli assicurati.

La gestione dei reclami rappresenta quindi uno dei più importanti strumenti per la realizzazione di azioni volte al miglioramento costante della qualità dei servizi erogati, nonché uno strumento per migliorare il dialogo con i propri assicurati. La predisposizione di azioni correttive e preventive, fine ultimo dell'azione gestionale, contribuisce quindi al miglioramento delle attività della Compagnia. La gestione dei reclami, ispirata ai principi di impegno, trasparenza e serietà, ha l'obiettivo di garantire un elevato livello qualitativo del servizio al cliente.

Reclami anno 2021

Nel corso del 2021 MetLife ha ricevuto:

- un totale di 1392 reclami.

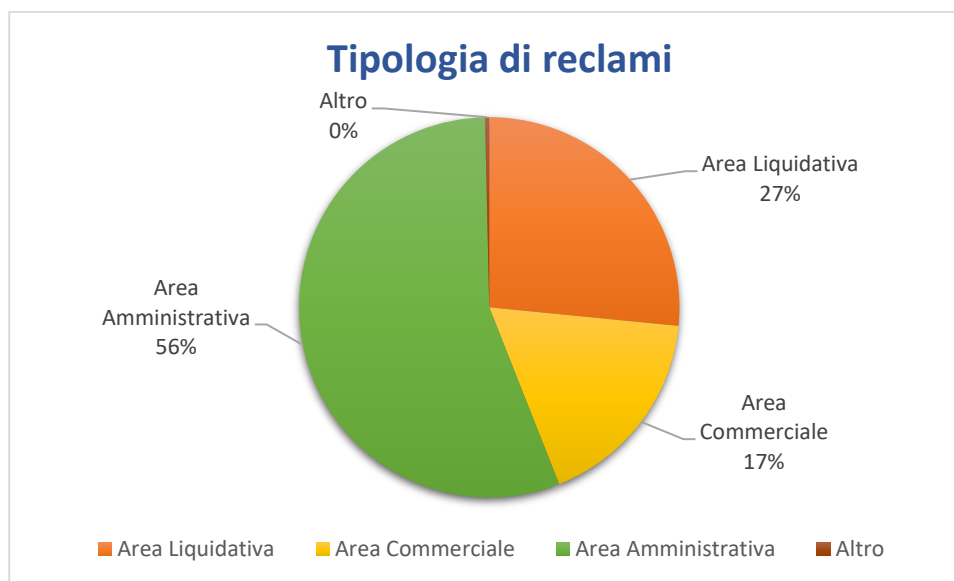
Di questi:

- 960 reclami sono pervenuti nel ramo Vita e 432 nel ramo Danni.

I prospetti di seguito riportati sintetizzano l'andamento dei reclami pervenuti nel corso del 2021.

Tipologia di reclamo

Le motivazioni principali alla base dei reclami pervenuti da parte dei nostri assicurati nel corso dell'anno in esame sono riferibili ai seguenti ambiti:



Area Liquidativa: Reclami aventi ad oggetto contestazioni relative alla gestione e alla liquidazione dei sinistri.

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

Area Amministrativa: Reclami aventi ad oggetto la gestione delle richieste del cliente relative alla fase successiva alla vendita del prodotto assicurativo.

Altro: Reclami relativi a problematiche non riconducibili alle categorie sopra esplicitate.

Esito Reclami

Nel grafico sottostante si riporta l'incidenza percentuale degli esiti attribuiti ai reclami trattati nel corso dell'anno 2021. I tempi medi di evasione si confermano inferiori ai termini massimi previsti dalle normative di riferimento per tutte le categorie di reclamo, attestandosi in 26 giorni dalla data del pervenimento alla Compagnia.

