Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2023

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2023, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Vita in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)[1].
Si evidenzia che, ai sensi del Provvedimento IVASS n. 97, i dati riportati sono comprensivi dei reclami ricevuti dal Distributore Banca Mediolanum S.p.A. e attinenti al comportamento tenuto dalla propria Rete di Vendita nei rapporti con i Clienti, sia nella fase di collocamento, sia nella fase di gestione dei prodotti della Compagnia.

Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2023 sono pervenuti alla Compagnia 372 reclami, di cui 118 trasmessi dal Distributore Banca Mediolanum.
Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 372 reclami ricevuti, 354 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 18 "non trattabili".
Dei 354 reclami trattabili, nel corso del 2023 sono stati chiusi 325 reclami e i restanti 29 reclami, al 31 dicembre 2023, risultavano in fase istruttoria.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2023.

Esito dei reclami trattabili	Numero	%
Respinti	281	79%
Accolti	42	12%
Transatti	2	1%
In trattazione (al 31.12.2023)	29	8%
Totale	**354**	**100%**

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 36 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente.

[1] Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche, concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP (ora IVASS) e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia (354 reclami) è in diminuzione rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2022 (400 reclami).
Al netto dei reclami ricevuti dal Distributore, il dato dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2023 dalla Compagnia risulta essere in diminuzione rispetto al dato del 2022 (238 reclami contro i 280 del 2022).

Anche considerando i reclami trasmessi dal Distributore, il dato, nel complesso, risulta peraltro contenuto in rapporto al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (incidenza pari allo 0,04%).

L'analisi dei reclami pervenuti per macro-tipologia di prodotto è riassunta nella seguente Tabella.

Tipologia Polizza	Numero reclami trattabili	%
Unit Linked	198	56%
Previdenziali	134	38%
Polizze Tradizionali	20	5%
Index Linked*	2	1%
Totale	**354**	**100%**

* Si precisa che già al 31 dicembre 2017 non erano più presenti Index Linked nel Portafoglio della Compagnia.
I reclami fanno riferimento a liquidazioni avvenute prima del 2017.

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2023 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale[2]	Numero reclami trattabili	%
Area Commerciale	121	34%
Area Liquidativa	108	30%
Area Amministrativa	92	26%
Area Industriale	20	6%
Area Informatica	10	3%
Area Legale	3	1%
Totale	**354**	**100%**

Nel corso del 2023, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 47 reclami, 45 dei quali sono stati chiusi con esito "respinto", 1 chiuso con esito "transato" mentre 1 risultava in trattazione al 31 dicembre 2023.

[2] Conformemente alle indicazioni della normativa vigente:

- nell'Area Amministrativa rientrano i reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali e delle altre informazioni dovute, etc;
- nell'Area Liquidativa rientrano i reclami avente ad oggetto la condotta di Liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative e quant'altro attenga la gestione del sinistro o la liquidazione delle prestazioni assicurative;
- nell'Area Industriale rientrano i reclami riferiti alla costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti etc;
- nell'Area Informatica rientrano i reclami riguardanti problematiche di carattere informatico;
- nell'Area Commerciale rientrano i reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto. Nel merito si precisa che da novembre 2016 IVASS ha previsto che tali reclami siano gestiti direttamente dall'intermediario, ad eccezione di quelli riferiti a prodotti previdenziali, che sono gestiti dal soggetto che lo riceve (Compagnia o Distributore). Si precisa inoltre che in quest'area rientrano anche i reclami trasmessi alla Compagnia dal Distributore, ai sensi del Provvedimento IVASS n. 97;
- nell'Area Legale rientrano i reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.