



Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2018

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2018, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Vita in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)¹.

Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2018 sono pervenuti alla Compagnia 255 reclami.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 255 reclami ricevuti, 248 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 7 "non trattabili".

Dei 248 reclami trattabili, nel corso del 2018 sono stati chiusi 225 reclami e i restanti 23 reclami risultavano in fase istruttoria al 31 dicembre 2018.

Nella seguente tabella è riportata la distribuzione dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2018 in funzione dell'esito della loro trattazione.

Reclami trattabili ricevuti nel 2018	248	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Esito dei reclami</th> <th>Numero</th> <th>% sui reclami ricevuti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Respinti</td> <td>210</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Accolti</td> <td>14</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Transatti</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Esito dei reclami	Numero	% sui reclami ricevuti	Respinti	210	93%	Accolti	14	6%	Transatti	1	1%
Esito dei reclami	Numero		% sui reclami ricevuti											
Respinti	210		93%											
Accolti	14	6%												
Transatti	1	1%												
di cui reclami chiusi nel 2018	225													
di cui reclami in trattazione al 31 dicembre 2018	23													

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 31 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia risulta sostanzialmente in linea rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2017 (246 reclami) e nel complesso risulta contenuto, in relazione al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (0,04%).

L'analisi di incidenza dei reclami per macro tipologia di prodotto, riassunta nella tabella successiva, evidenzia l'assenza di particolari concentrazioni di lamentele sulle diverse famiglie di prodotti.

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.

Tipologia Polizza	# Reclami (A)	Incidenza % reclami per prodotto	# Contratti e teste assicurate al 30/06/2018 (B)	Composizione % del portafoglio Vita	Incidenza Reclami (A)/(B)
Previdenziali	67	27%	287.907	43,33%	0,02%
Unit Linked	157	63%	279.305	42,04%	0,06%
Index linked*	5	2%	0	0,00%	NA
Polizze Tradizionali	19	8%	97.226	14,63%	0,02%
Totale	248	100%	664.438	100,00%	0,04%

* Si precisa che già al 31 dicembre 2017 non erano più presenti Index Linked nel portafoglio della Compagnia .

I reclami “trattabili” ricevuti nel 2018 hanno riguardato principalmente tematiche inerenti la gestione dei rapporti contrattuali o la tempistica di invio di informazioni contrattuali (tematiche classificate come “Area Amministrativa” dalla normativa vigente), tematiche attinenti la gestione/liquidazione delle prestazioni assicurative (tematiche classificate come “Area Liquidativa” dalla normativa vigente), tematiche inerenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi (tematiche classificate come “Area Industriale” dalla normativa vigente).

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2018 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale ¹	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Area Amministrativa	141	56,9%
Area Liquidativa	76	30,6%
Area Industriale	27	10,9%
Area Legale	2	0,8%
Area Informatica	1	0,4%
Area Commerciale	1	0,4%
Totale	248	100,0%

Nel corso del 2018, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 47 reclami, 44 dei quali sono stati chiusi con esito “respinto”, 2 sono stati chiusi con esito “accettato” e 1 reclamo risultava in trattazione al 31 dicembre 2018.

¹ Conformemente alle indicazioni date dalla 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 dei sinistri 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 Legale rientrano i reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza;
- 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 dal 11/2016 IVASS ha previsto che tali reclami siano gestiti direttamente dall'intermediario, ad eccezione di quelli riferiti a prodotti previdenziali, che rimangono in gestione alla Compagnia di assicurazione.