



**Rendiconto sulla gestione dei reclami**

**Anno 2020**

## Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2020, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Vita in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)<sup>1</sup>.

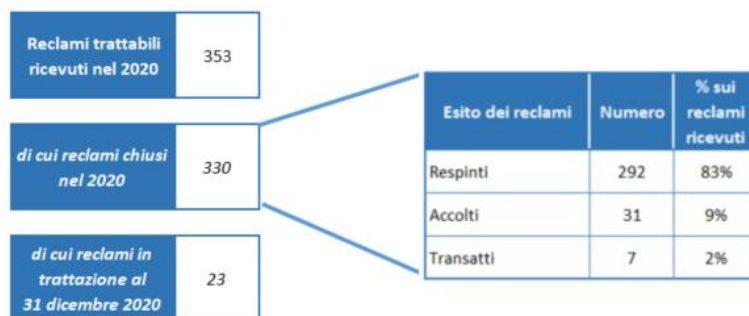
## Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2020 sono pervenuti alla Compagnia 362 reclami.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 362 reclami ricevuti, 353 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 9 "non trattabili".

Dei 353 reclami trattabili, nel corso del 2020 sono stati chiusi 330 reclami e i restanti 23 reclami risultavano in fase istruttoria al 31 dicembre 2020.

Nella seguente tabella è riportata la distribuzione dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2020 in funzione dell'esito della loro trattazione.



Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 30 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia è in aumento rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2019 (308 reclami) ma nel complesso risulta contenuto, in relazione al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (0,06%).

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.

<sup>1</sup> 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 30/06/2020 (B) | Composizione % del portafoglio Vita | Incidenza Reclami (A)/(B) |
|----------------------|---------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------|
| Previdenziali        | 124           | 35%                              | 295.532  | 46,28%                              | 0,04%                     |
| Unit Linked          | 210           | 59%                              | 257.800  | 40,37%                              | 0,08%                     |
| Index linked*        | 0             | 0%                               | 0  | 0%                                  | NA                        |
| Polizze Tradizionali | 18            | 5%                               | 85.200   | 13,34%                              | 0,02%                     |
| Altri                | 1             | 0%                               | 0  | 0%                                  | NA                        |
| <b>Totale</b>        | <b>353</b>    | <b>100%</b>                      | <b>638.532</b>                                   | <b>100%</b>                         | <b>0,06%</b>              |

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

I reclami “trattabili” ricevuti nel 2020 hanno riguardato principalmente tematiche inerenti la gestione/liquidazione delle prestazioni assicurative (tematiche classificate come “Area Liquidativa” dalla normativa vigente) e la gestione dei rapporti contrattuali o la tempistica di invio di informazioni contrattuali (tematiche classificate come “Area Amministrativa” dalla normativa vigente).

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2020 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

| Area Aziendale <sup>1</sup> | Numero reclami | % sul totale dei reclami |
|-----------------------------|----------------|--------------------------|
| Area Liquidativa            | 191            | 54%                      |
| Area Amministrativa         | 127            | 36%                      |
| Area Industriale            | 17             | 5%                       |
| Area Informatica            | 13             | 4%                       |
| Area Commerciale            | 5              | 1%                       |
| <b>Totale</b>               | <b>353</b>     | <b>100%</b>              |

Nel corso del 2020, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 59 reclami, 48 dei quali sono stati chiusi con esito “respinto”, 3 chiusi con esito “accolto”, 1 con esito “transato” mentre 7 risultavano in trattazione al 31 dicembre 2020.

<sup>1</sup> 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 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).