



**Rendiconto sulla gestione dei reclami**

**Anno 2021**

## Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2021, 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>.

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 2021 sono pervenuti alla Compagnia 377 reclami.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 377 reclami ricevuti, 372 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 5 "non trattabili".

Dei 372 reclami trattabili, nel corso del 2021 sono stati chiusi 349 reclami e i restanti 23 reclami risultavano in fase istruttoria al 31 dicembre 2021.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2021.

Esito dei reclami trattabili	Numero	%
Respinti	299	80%
Accolti	48	13%
Transatti	2	1%
In trattazione (al 31.12.2021)	23	6%
<b>Totale</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 32 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia (372 reclami) è in aumento rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2020 (353 reclami).

<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.

L'andamento in aumento dei reclami rispetto all'analogo periodo 2020 è riconducibile ai reclami trasmessi alla Compagnia dal Distributore (n. 94), così come previsto dal Provvedimento n. 97 di IVASS, a partire dal mese di aprile 2021. Al netto di tali reclami, il confronto con l'anno precedente porterebbe ad una diminuzione (-21%) del numero dei reclami "trattabili" del 2021 (278 reclami contro i 353 del 2020).

Anche considerando i reclami trasmessi dal Distributore, il dato, nel complesso, risulta comunque contenuto in rapporto al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (incidenza pari allo 0,05%).

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

Tipologia Polizza	Numero reclami trattabili	%
Previdenziali	151	41%
Unit Linked	190	51%
Index Linked*	3	1%
Polizze Tradizionali	27	7%
Altri	1	0%
<b>Totale</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

\* 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.

I reclami "trattabili" ricevuti nel 2021 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 2021 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale <sup>2</sup>	Numero reclami trattabili	%
Area Liquidativa	152	41%
Area Commerciale	103	28%
Area Amministrativa	90	24%
Area Industriale	15	4%
Area Informatica	12	3%
<b>Totale</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2021, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 50 reclami, 44 dei quali sono stati chiusi con esito “respinto”, 2 chiusi con esito “accolto” mentre 4 risultavano in trattazione al 31 dicembre 2021.

---

<sup>2</sup> 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.