



Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2022

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2022, 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 2022 sono pervenuti alla Compagnia 405 reclami, di cui 120 trasmessi dal Distributore Banca Mediolanum.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 405 reclami ricevuti, 400 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 5 "non trattabili".

Dei 400 reclami trattabili, nel corso del 2022 sono stati chiusi 377 reclami e i restanti 23 reclami, al 31 dicembre 2022, risultavano in fase istruttoria.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2022.

Esito dei reclami trattabili	Numero	%
Respinti	309	77%
Accolti	66	16%
Transatti	2	1%
In trattazione (al 31.12.2022)	23	6%
Totale	400	100%

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 33 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 (400 reclami) è in lieve aumento rispetto al numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2021 (372 reclami).

L’andamento in aumento dei reclami rispetto all’analogo periodo 2021 è riconducibile ai reclami trasmessi alla Compagnia dal Distributore (n. 120), così come previsto dal Provvedimento n. 97 di IVASS. Al netto di tali reclami, il dato risulta essere in linea rispetto al numero dei reclami “trattabili” del 2021 (280 reclami contro i 278 del 2021).

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	195	49%
Unit Linked	178	44%
Index Linked*	1	0%
Polizze Tradizionali	26	7%
Totale	400	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 2022 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale ²	Numero reclami trattabili	%
Area Liquidativa	119	30%
Area Commerciale	124	31%
Area Amministrativa	120	30%
Area Industriale	16	4%
Area Informatica	18	4%
Area Legale	3	1%
Totale	400	100%

Nel corso del 2022, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 52 reclami, 40 dei quali sono stati chiusi con esito “respinto”, 5 chiusi con esito “accolto” mentre 7 risultavano in trattazione al 31 dicembre 2022.

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.