



Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2024

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2024, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum International Life DAC 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 2024 sono pervenuti alla Compagnia in Italia 145 reclami, di cui 69 trasmessi dal Distributore Banca Mediolanum.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 145 reclami ricevuti, 140 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 5 "non trattabili".

Dei 140 reclami trattabili, nel corso del 2024 sono stati chiusi 128 reclami e i restanti 12 reclami, al 31 dicembre 2024, risultavano in fase istruttoria.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2024 dalla Compagnia in Italia.

Esito dei Reclami Trattabili	Numero	peso %
Respinto	122	87%
Accolto	6	4%
In istruttoria (al 31.12.2024)	12	9%
Transato	0	0%
Totale	140	100%

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 39 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia (140 reclami) e' in diminuzione rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2023 (152 reclami).

Al netto dei reclami ricevuti dal Distributore, il dato dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2024 dalla Compagnia risulta essere in aumento rispetto al dato del 2023 (71 reclami contro i 63 del 2023).

Per l'anno 2024, l'incidenza percentuale dei reclami, anche considerando i reclami trasmessi dal Distributore, sul numero di contratti in essere al semestre precedente in Italia è pari allo 0,3536%.

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.

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2024 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale ²	31.12.2024	Peso % 2024
Commerciale	69	49%
Industriale	41	29%
Liquidativa	22	16%
Amministrativa	5	4%
Legale	2	1%
Informatica	1	1%
Totale	140	100%

Nel corso del 2024, 20 reclami ricevuti sono stati riaperti, 14 dei quali sono stati chiusi con esito “respinto”, 2 con esito “accolto” e 4 risultavano in trattazione al 31 dicembre 2024.

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.