



Rendiconto sulla gestione dei reclami
Anno 2023

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2022, 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

Reclami ricevuti al 31 Dicembre 2023

Nel corso del 2023 sono pervenuti alla Compagnia in Italia 155 reclami, 152 sono risultati "trattabili" e 3 "non trattabili".

Esito Reclami

La tabella sottostante mostra i reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia in Italia

Esito	Reclami Trattabili	peso %
Accolto	7	5%
Respinto	138	90%
Transato	0	0%
In istruttoria	7	5%
Totale	152	100%

Tempi medi di risposta

Il tempo medio di evasione dei reclami nel 2023, calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione, dividendo per il numero dei reclami stessi è di 39 giorni, al di sotto del limite dei 45 giorni stabilito dalla normativa vigente. Nessun reclamo è stato chiuso in un periodo superiore a 45 giorni

Incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere

Nel complesso, per l'anno 2023, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere al semestre precedente in Italia è pari allo 0,2678%

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.

Reclami per area aziendale

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2023 con riferimento alle diverse aree Aziendali e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

Area Aziendale ²	31.12.2023	Peso % 2023
Amministrativa	3	2%
Commerciale	89	59%
Industriale	26	17%
Legale	5	3%
Liquidativa	29	19%
Totale	152	100%

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