



**Rendiconto sulla gestione dei reclami**

**Anno 2025**

## Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2025 è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Assicurazioni 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 2025 sono pervenuti alla Compagnia n. 143 reclami, di cui n. 22 trasmessi dal Distributore Banca Mediolanum S.p.A..

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, n. 137 reclami ricevuti sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione), mentre n. 6 sono risultati "non trattabili".

Nel corso del 2025 sono stati chiusi n. 122 reclami, mentre i restanti n. 15 reclami, al 31 dicembre 2025, risultavano in fase di istruttoria.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2025.

Esito dei reclami trattabili	Numero	%
Respinti	108	79%
Accolti	14	10%
Transatti	0	0%
In trattazione (al 31.12.2025)	15	11%
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni, 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 tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 31 giorni, al di sotto del termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami “trattabili” ricevuti dalla Compagnia nel 2025 risulta in aumento rispetto al numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2024 (n. 124 reclami). Tale dato risulta comunque contenuto in rapporto al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (incidenza pari allo 0,03%).

Conformemente alla classificazione delle macro tipologie di prodotti definita dalla normativa vigente, i reclami “trattabili” pervenuti nel 2025 risultano così distribuiti:

Macro tipologia di prodotto	Numero	%
Malattia	72	53%
Infortuni	13	9%
Assistenza	6	4%
Incendio	23	17%
R.C. diversi	13	9%
Tutela Legale	4	3%
Altri danni a beni	4	3%
Altri	2	2%
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2025 con riferimento alle diverse aree Aziendali<sup>2</sup> e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

<sup>2</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 aventi 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 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 n. 97 di IVASS;

Area Aziendale <sup>2</sup>	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Area Liquidativa	67	49%
Area Amministrativa	43	31%
Area Commerciale	21	15%
Area Industriale	1	1%
Area Informatica	4	3%
Area Legale	1	1%
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2025, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti n. 19 reclami, chiusi tutti con esito “respinto”.

- 
- 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;
  - nell'Area Industriale rientrano i reclami concernenti la costruzione tecnica dei prodotti assicurativi, le tariffe, i caricamenti, etc..