



Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2017

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2017, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Assicurazioni in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)¹.

Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2017 sono pervenuti alla Compagnia 36 reclami.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 36 reclami ricevuti, 32 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 4 "non trattabili".

I 32 reclami "trattabili" sono stati tutti evasi nel corso del 2017.

Nella seguente tabella è riportata la distribuzione dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2017, in funzione dell'esito della loro trattazione.

Reclami trattabili ricevuti e chiusi nel 2017	32	Esito dei reclami		
			Numero	%
		Respinti	27	84%
		Accolti	4	13%
		Transatti	1	3%

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 22 giorni, al di sotto del termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia nel 2017 risulta in rialzo rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2016 (15 reclami) ma nel complesso risulta contenuto, in relazione al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (0,02%).

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.

Conformemente alla classificazione delle macro tipologie di prodotti definita dalla normativa vigente, i reclami pervenuti nel 2017 risultano così distribuiti:

<i>Macro tipologia di prodotto</i>	<i>Numero reclami</i>	<i>Rapporto percentuale</i>
<i>Malattia</i>	13	40,6%
<i>Infortuni</i>	8	25,0%
<i>Incendio</i>	3	9,4%
<i>R.C. Diversi</i>	3	9,4%
<i>Altri danni ai beni</i>	2	6,3%
<i>Furto altri casi</i>	1	3,1%
<i>R.C. Auto/Natanti</i>	1	3,1%
<i>Altri</i>	1	3,1%
<i>Totale reclami</i>	32	100,00%

Nella seguente tabella si riportano i reclami ricevuti con riferimento alle diverse aree tematiche e l'incidenza percentuale degli stessi sul totale dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2017.

<i>Area Aziendale</i>	<i>Numero reclami</i>	<i>% sul totale dei reclami</i>
<i>Area Amministrativa¹</i>	21	66%
<i>Area Liquidativa²</i>	11	34%
<i>Totale</i>	32	100%

Nel corso del 2017, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 3 reclami, di cui 2 reclami chiusi con esito "respinto" mentre 1 reclamo risultava in trattazione al 31 dicembre 2017.

¹ 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.

² Conformemente alle indicazioni date dalla normativa vigente, 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 dei sinistri o la liquidazione delle prestazioni assicurative.