



Rendiconto sulla gestione dei reclami

Anno 2020

Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2020, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Assicurazioni in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)¹.

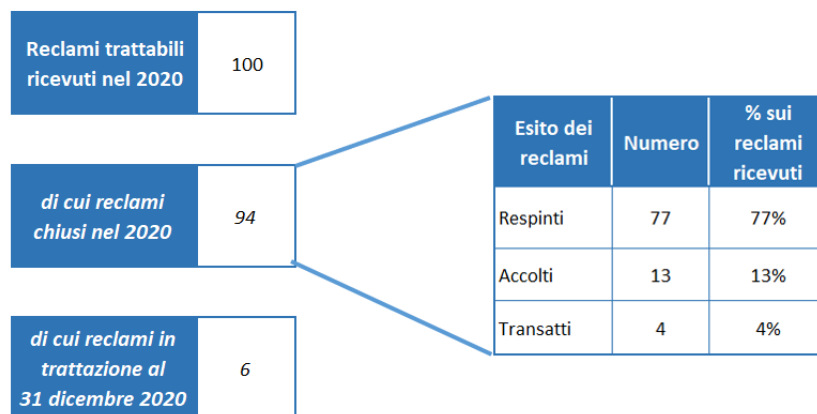
Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2020 sono pervenuti alla Compagnia 102 reclami.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 102 reclami ricevuti, 100 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 2 "non trattabili".

Nel corso del 2020 sono stati chiusi 94 reclami mentre i restanti 6 reclami risultavano in fase di istruttoria al 31 dicembre 2020.

Nella seguente tabella è riportata la distribuzione dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2020, in funzione dell'esito della loro trattazione.



Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 24 giorni, al di sotto del termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami "trattabili" ricevuti dalla Compagnia nel 2020 risulta in aumento rispetto al numero dei reclami "trattabili" ricevuti nel 2019 (70 reclami) ma nel complesso risulta

¹ 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.

contenuto, in relazione 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 2020 risultano così distribuiti:

<i>Macro tipologia di prodotto</i>	<i>Numero reclami</i>	<i>Rapporto percentuale</i>
<i>Malattia</i>	<i>37</i>	<i>37,0%</i>
<i>Infortuni</i>	<i>16</i>	<i>16,0%</i>
<i>R.C. Diversi</i>	<i>10</i>	<i>10,0%</i>
<i>Incendio</i>	<i>21</i>	<i>21,0%</i>
<i>Assistenza</i>	<i>1</i>	<i>1,0%</i>
<i>Altri danni ai beni</i>	<i>8</i>	<i>8,0%</i>
<i>Altri</i>	<i>4</i>	<i>4,0%</i>
<i>Furto altri casi</i>	<i>3</i>	<i>3,0%</i>
<i>Totale reclami</i>	<i>100</i>	<i>100,0%</i>

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2020 con riferimento alle diverse aree Aziendali² e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

<i>Area Aziendale²</i>	<i>Numero reclami</i>	<i>% sul totale dei reclami</i>
<i>Area Liquidativa</i>	<i>58</i>	<i>58%</i>
<i>Area Amministrativa</i>	<i>40</i>	<i>40%</i>
<i>Area Informatica</i>	<i>2</i>	<i>2%</i>
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100%</i>

Nel corso del 2020, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 11 reclami, di cui 9 chiusi con esito “respinto” mentre i restanti 2 reclami risultavano in fase di istruttoria al 31 dicembre 2020.

² 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.