

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2017**

*Documento redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 5 bis del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.*

I reclami rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto. La Compagnia nella gestione dei reclami assicura l'adozione di principi generali volti a garantire un corretto comportamento verso gli utenti, nello specifico tali principi sono orientati a:

- assicurare agli utenti (assicurati, contraenti, effettivi o potenziali, e danneggiati) la corretta, imparziale e tempestiva gestione dei reclami specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo di gestione dei reclami;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami;
- mantenere con la clientela rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali e reputazionali;
- identificare i prodotti e i processi della Compagnia interessati dai reclami, le relative cause e l'impatto sugli altri prodotti e processi al fine di adottare gli interventi atti a evitare il riproporsi di reclami ricorrenti, ponendo in essere, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi sui prodotti e processi interessati.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare con tempestività le cause che hanno determinato l'insorgere della doglianza e di implementare conseguentemente i relativi interventi correttivi.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, autonoma funzione aziendale, allocata all'interno dell'Area Corporate Governance, Legale e Reclami.

Tale impostazione organizzativa è volta ad assicurare l'imparzialità del giudizio e a evitare conflitti d'interesse con le strutture/soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

L'utente può trasmettere il reclamo (con una lettera o con apposito modulo disponibile sul sito internet della Compagnia) inviandolo presso:

**Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A.**

**Ufficio Reclami**

**Via Imperia, 35 - 20142 Milano**

**Fax: 02.88.21.83.313**

**e-mail: [reclami@ca-assicurazioni.it](mailto:reclami@ca-assicurazioni.it)**

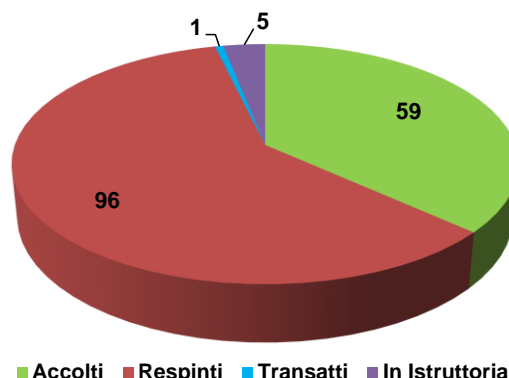
**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2017**

Al 31 dicembre 2017, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 177 reclami, di cui n. 161 trattabili e n. 16 non trattabili.

Dei n. 161 reclami trattabili:

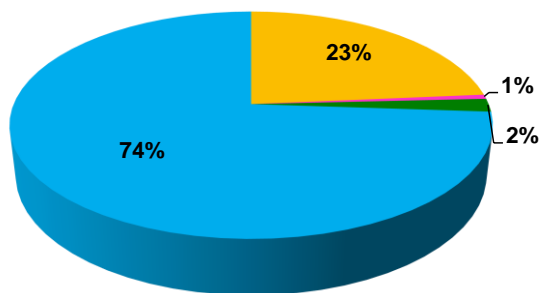
- 96 sono stati respinti
- 59 accolti
- 1 è stato transatto
- 5 in istruttoria

**Reclami Trattabili 2017**



■ Accolti ■ Resposti ■ Transatti ■ In Istruttoria

**Aree Aziendali**



■ Amministrativa ■ Commerciale  
■ Legale - Contratto ■ Liquidativa - Direzione

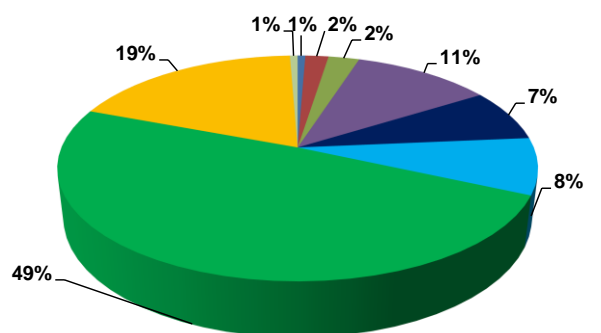
I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

- n. 119 dell'area Liquidativa–Direzione
- n. 38 dell'area Amministrativa
- n. 1 dell'area Commerciale
- n. 3 dell'area Legale-Contratto

Con riferimento alla tipologia di prodotto, i n. 161 reclami trattabili sono così suddivisi:

- n. 79 R.C. Auto e natanti
- n. 30 R.C. Diversi
- n. 18 Incendio
- n. 13 Malattia
- n. 12 Infortuni
- n. 4 Furto Auto
- n. 3 Assistenza
- n. 1 Tutela giudiziaria
- n. 1 Altri (Danni)

**Tipologia di prodotto/garanzia**



■ Altri (Danni) ■ Assistenza ■ Furto Auto  
■ Incendio ■ Infortuni ■ Malattia  
■ R.C. Auto e natanti ■ R.C. Diversi ■ Tutela giudiziaria

Ufficio Reclami

I motivi che hanno generato i reclami sono stati principalmente la reiezione dei sinistri (quasi totalmente respinti) e la mancata offerta nei termini (nella maggioranza respinti).

I reclami sono stati evasi mediamente in 9 giorni.

Confrontando il dato suddetto, relativo ai reclami trattabili, con il numero dei contratti in essere al 31 dicembre 2016 (340.725), l'incidenza dei reclami è pari allo 0,05%, mentre, relativamente alle sole polizze R.C. Auto (66.111), l'incidenza è pari allo 0,12%.