

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2014

---

*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.*

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 2014**

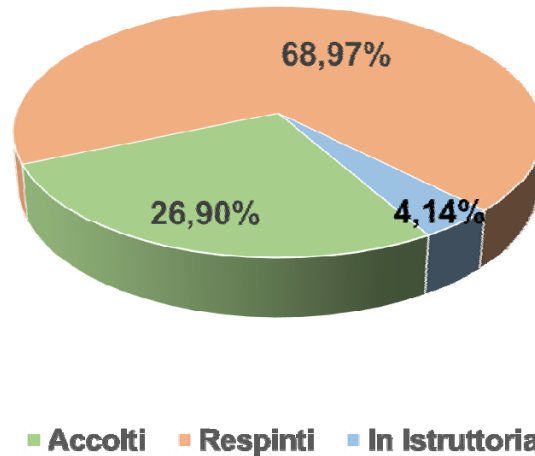
Al 31 dicembre 2014, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto 163 reclami, di cui 145 trattabili e 18 non trattabili.

Dei 145 reclami trattabili:

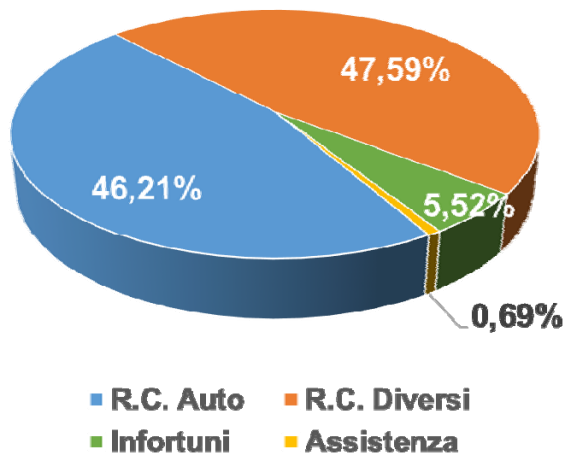
- 100 reclami sono stati respinti
- 39 accolti e
- 6 risultavano in istruttoria.

I 145 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro pari, mediamente, a circa 9 giorni.

**RECLAMI TRATTABILI 2014**



**RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/GARANZIA**



Con riferimento alla tipologia di prodotto/garanzia, oggetto di reclamo:

- 67 reclami hanno riguardato il comparto R.C. Auto,
- 69 il comparto R.C. diversi,
- 8 il comparto Infortuni e
- 1 il comparto Assistenza.

I motivi che hanno generato i reclami sono stati principalmente la reiezione dei sinistri Casa e le contestazioni sull'addebito del premio.

L'incidenza dei reclami al 31 dicembre 2014 sul portafoglio della Compagnia è pari allo 0,093 %.