

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2015

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

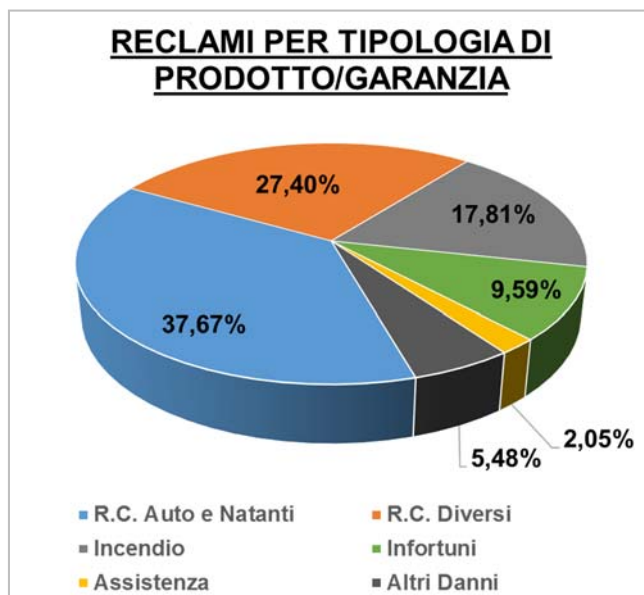
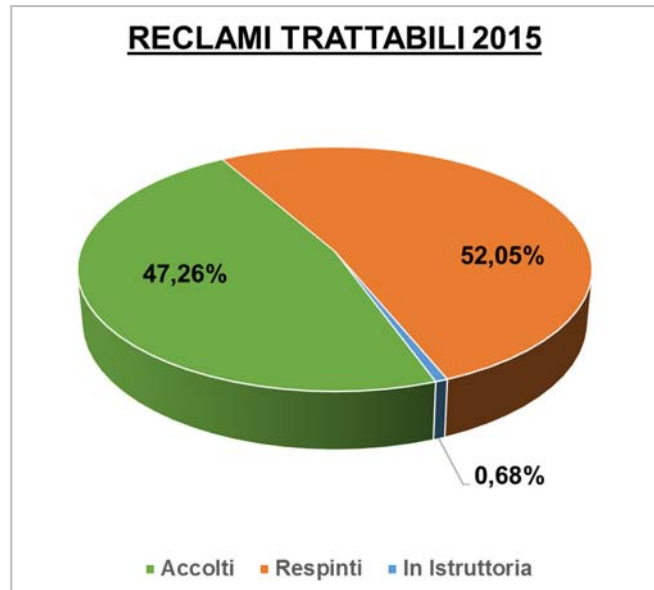
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2015

Al 31 dicembre 2015, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 159 reclami, di cui n. 146 trattabili e n. 13 non trattabili.

Dei n. 146 reclami trattabili:

- **76 respinti**
- **69 accolti**
- **1 transatto**

I n. 146 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro pari, mediamente, a circa 11 giorni.



Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 145 reclami sono così suddivisi:

- **55 reclami hanno riguardato la garanzia R.C. Auto**
- **40 quella R.C. diversi**
- **26 la garanzia Incendio**
- **14 quella Infortuni**
- **3 l'Assistenza**
- **7 altre garanzie:**
 - **4 quello del Furto Auto**
 - **1 la garanzia Tutela Legale**
 - **2 altre Garanzie Danni**

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).

L'incidenza dei reclami al 31 dicembre 2015 sul portafoglio della Compagnia è pari allo 0,087 %, in lieve diminuzione rispetto ai dati dello stesso periodo dell'anno precedente (0,118%).