

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

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

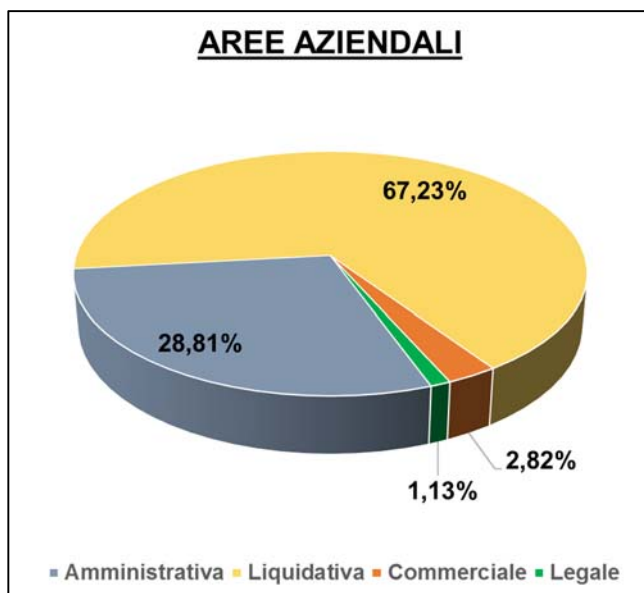
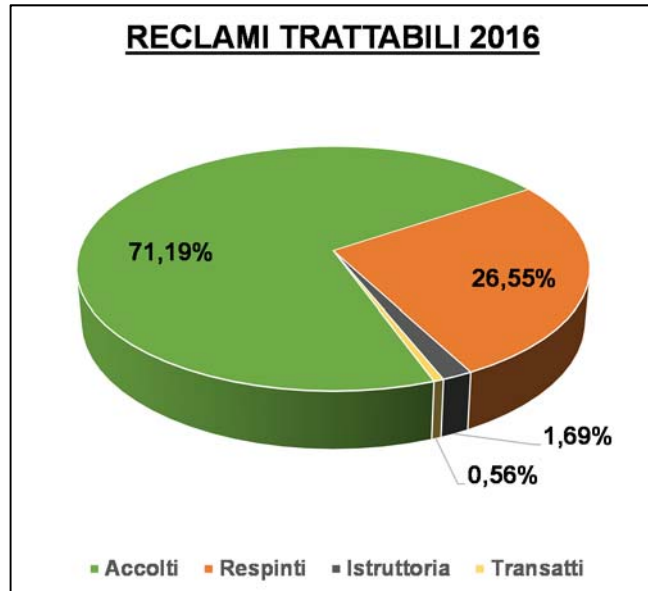
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

Al 31 dicembre 2016, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 198 reclami, di cui n. 177 trattabili e n. 21 non trattabili.

Dei n. **177 reclami trattabili**:

- 126 sono stati respinti
- 47 accolti
- 1 è stato transatto
- 3 in fase istruttoria

Si precisa che i 177 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro, mediamente, pari a 10 giorni, mentre i 3 reclami in fase di istruttoria sono stati successivamente respinti.



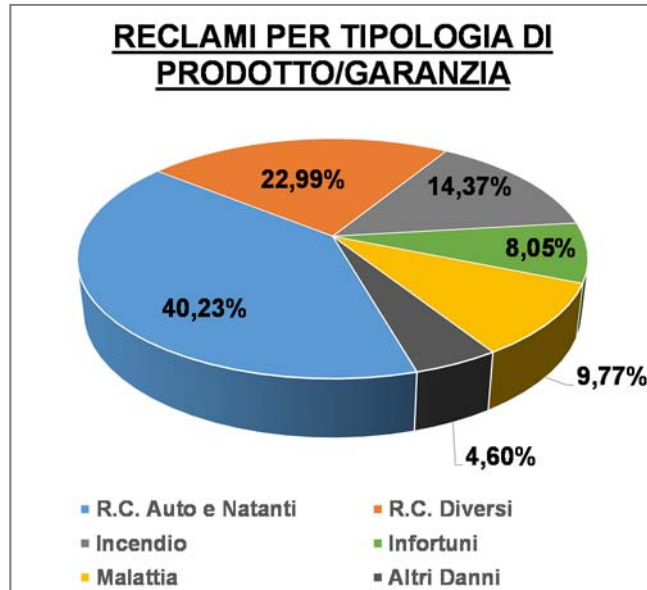
I reclami hanno interessato le seguenti **Aree Aziendali**:

- 51 Amministrativa;
- 119 Liquidativa - Direzione;
- 5 Commerciale;
- 2 Legale – contratto.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

Con riferimento alla **tipologia di prodotto**, i 177 reclami sono così suddivisi:

- 73 reclami hanno riguardato la garanzia R.C. Auto e Natanti
- 40 quella R.C. Diversi
- 25 la garanzia Incendio
- 14 quella Infortuni
- 17 la garanzia Malattia
- 8 sulle garanzie Altri Danni, di cui:
 - 3 quello del Furto Auto
 - 1 Furto altri casi
 - 1 la garanzia Tutela Legale
 - 3 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 percentuale dei reclami (177 trattabili) sul numero di contratti in essere al 31 dicembre 2015 (248.756) è pari allo 0,0712%, mentre relativamente alle sole polizze RC Auto (73 reclami trattabili su 55.481 polizze) l'incidenza è pari allo 0,1316%.