

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018

*Documento redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 5 bis del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche.*

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 del Servizio Risk Management.

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)**



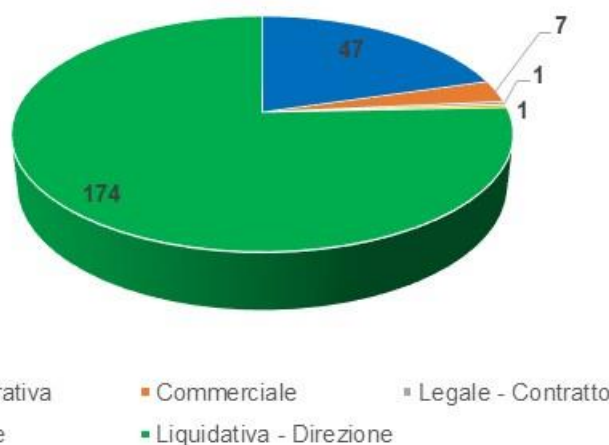
**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018**

Al 31 dicembre 2018, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 254 reclami, di cui n. 230 trattabili e n. 24 non trattabili. Al 31 dicembre 2018, 26 reclami erano in lavorazione

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

- ✓ n. 174 l'area Liquidativa–Direzione
- ✓ n. 47 l'area Amministrativa
- ✓ n. 7 l'area Commerciale
- ✓ n. 1 l'area Legale-Contratto
- ✓ n. 1 l'area industriale

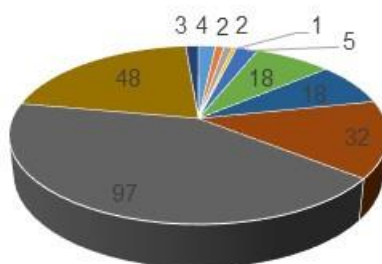
Aree Aziendali



Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 230 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 97 R.C. Auto e natanti
- ✓ n. 48 R.C. Diversi
- ✓ n. 18 Incendio
- ✓ n. 32 Malattia
- ✓ n. 18 Infortuni
- ✓ n. 5 Furto Auto
- ✓ n. 1 Furto altri casi
- ✓ n. 2 Assistenza
- ✓ n. 3 Tutela giudiziaria
- ✓ n. 4 Altri (Danni)
- ✓ n. 2 Altri danni a beni

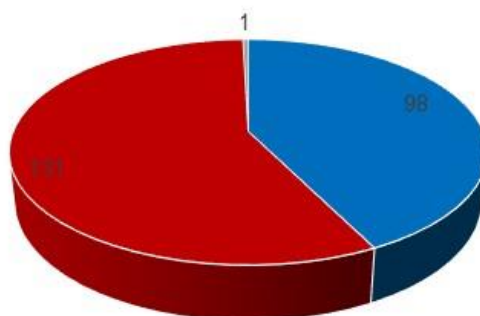
### Tipologia di Prodotto/Garanzia



- Altri (Danni)
- Furto altri casi
- Infortuni
- R.C. Diversi
- Altri danni ai beni
- Furto Auto
- Malattia
- Tutela giudiziaria
- Assistenza
- Incendio
- R.C. Auto e natanti

Con riferimento all'esito dei reclami, 131 sono stati accolti, 98 respinti e 1 transatto.

### Esito Reclami



- Accettato
- Respinto
- Transatto

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 24 giorni.

Si osserva che l'incidenza percentuale dei reclami è pari allo 0,05%.

Relativamente alle sole polizze RC Auto (79.271 al 30/06/2018), l'incidenza è pari allo 0,12%.