

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2020

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.

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

Ufficio Reclami

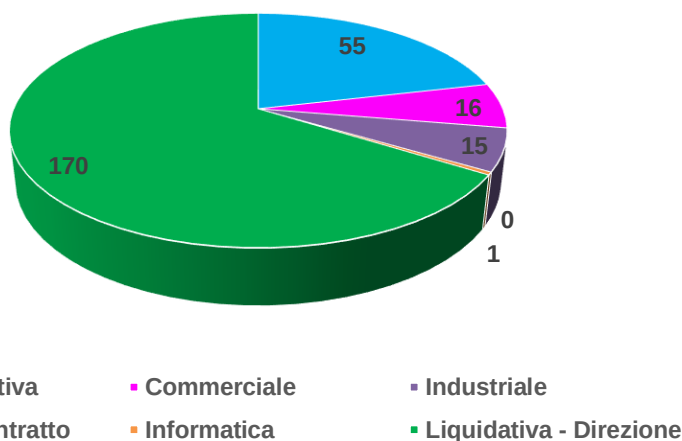
Analisi dei dati

Al 31 dicembre 2020, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 342 reclami, di cui n. 257 trattabili e n. 85 non trattabili. Al 31 dicembre 2020, n. 14 reclami erano in lavorazione perché arrivati nell'ultimo periodo dell'anno.

- Suddivisione per Area Aziendale

I reclami trattabili hanno interessato le seguenti Aree Aziendali:

- ✓ n. 170 Liquidativa – Direzione;
- ✓ n. 55 Amministrativa;
- ✓ n. 16 Commerciale;
- ✓ n. 0 Legale Contratto;
- ✓ n. 1 Informatica
- ✓ n. 15 Industriale

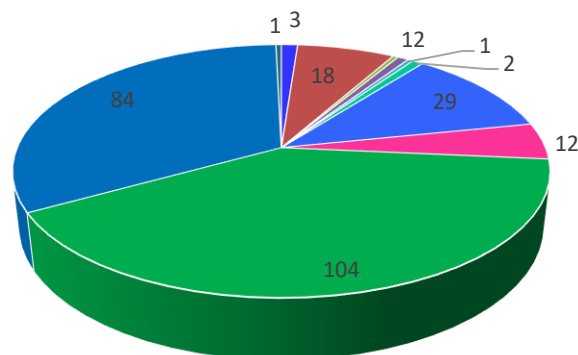


- Suddivisione per tipologia di prodotto

Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 257 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 104 R.C. Auto e natanti;
- ✓ n. 12 Malattia;
- ✓ n. 84 R.C. Diversi;
- ✓ n. 2 Incendio;
- ✓ n. 29 Infortuni;
- ✓ n. 3 Altri (Danni);
- ✓ n. 18 Altri danni a beni;
- ✓ n. 1 Assistenza
- ✓ n. 1 Furto Auto
- ✓ n. 1 Tutela Giudiziaria
- ✓ n. 2 Furto altri casi

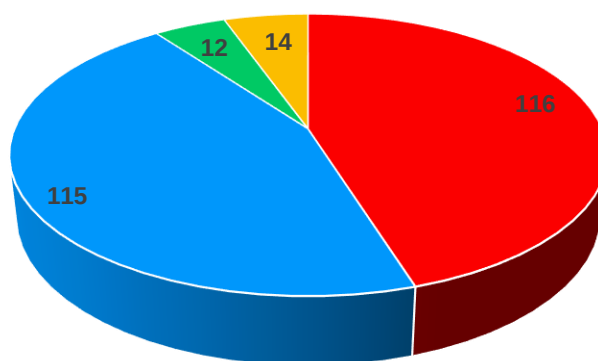
Ufficio Reclami



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

- Suddivisione per esito del reclamo

In merito all'esito dei reclami, 116 sono stati accolti, 115 respinti, 12 transatti e 14 in istruttoria.



- Chiuso - Accettato
- Chiuso - Respinto
- Chiuso - Transatto
- In istruttoria

- Altre informazioni

I reclami sono stati evasi mediamente in 26 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti nel II semestre del 2020 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 30/06/2020, pari a 525.687) è pari allo 0,024%, percentuale allineata all'incidenza rilevata nel I semestre 2020 (0,025%).