

**Ufficio Reclami**

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2021**

*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**  
**Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano**  
**Fax: 02.88.21.83.313**  
**e-mail: [reclami@ca-assicurazioni.it](mailto:reclami@ca-assicurazioni.it)**

## Ufficio Reclami

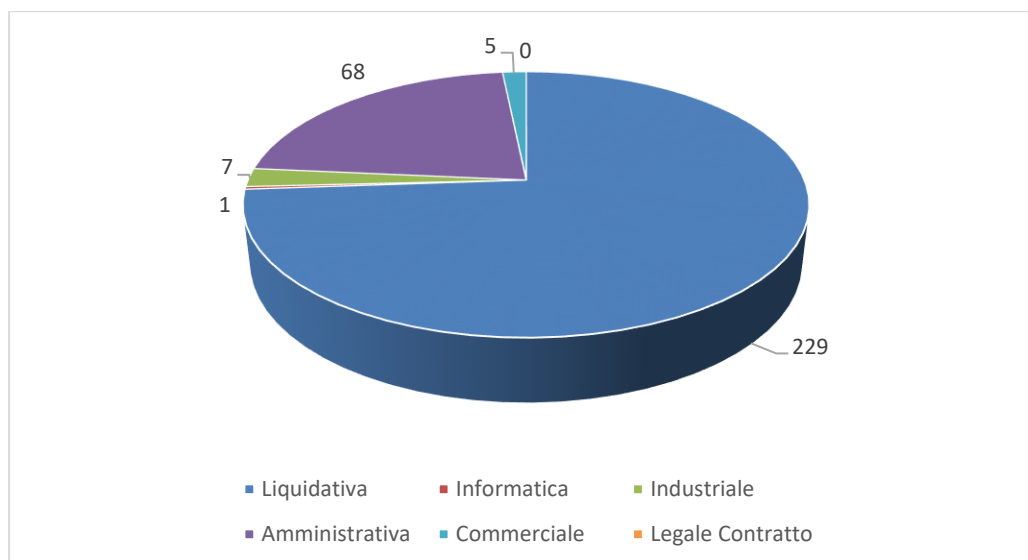
### Analisi dei dati

Al 31 dicembre 2021, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 389 reclami, di cui n. 310 trattabili e n. 79 non trattabili. Al 31 dicembre 2021, n. 24 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. 229 Liquidativa – Direzione;
- ✓ n. 68 Amministrativa;
- ✓ n. 5 Commerciale;
- ✓ n. 0 Legale Contratto;
- ✓ n. 1 Informatica
- ✓ n. 7 Industriale



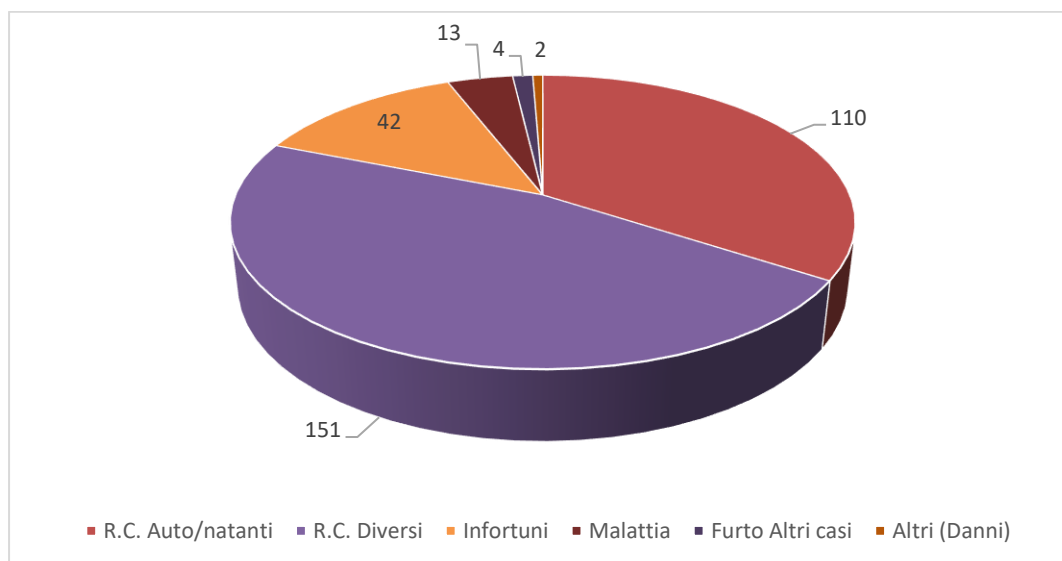
- Suddivisione per tipologia di prodotto

Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 310 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 110 R.C. Auto e natanti;
- ✓ n. 13 Malattia;
- ✓ n. 151 R.C. Diversi;
- ✓ n. 0 Incendio;
- ✓ n. 42 Infortuni;
- ✓ n. 2 Altri (Danni);
- ✓ n. 0 Altri danni a beni;
- ✓ n. 0 Assistenza
- ✓ n. 0 Furto Auto
- ✓ n. 0 Tutela Giudiziaria

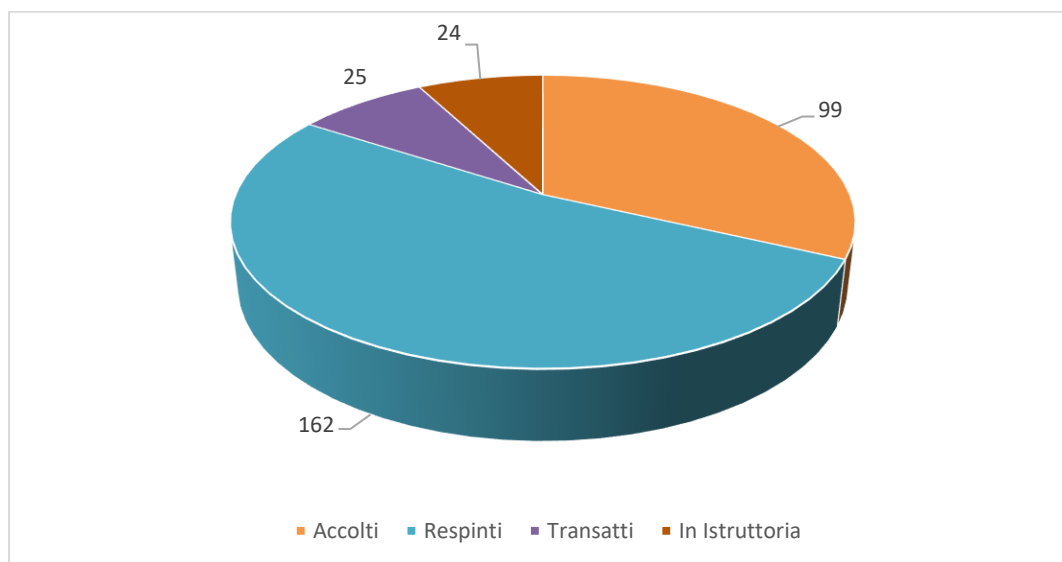
Ufficio Reclami

✓ n. 4 Furto altri casi



- Suddivisione per esito del reclamo

In merito all'esito dei reclami, 99 sono stati accolti, 162 respinti, 25 transatti e 24 in istruttoria.



- Altre informazioni

I reclami sono stati evasi mediamente in 27 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti nel II semestre del 2021 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 30/06/2021, pari a 591.623) è pari allo 0,027%, percentuale corrispondente all'incidenza rilevata nel I semestre 2021 (0,027%).