

**Ufficio Reclami**

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2022**

*Documento redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art.8 punto 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)**

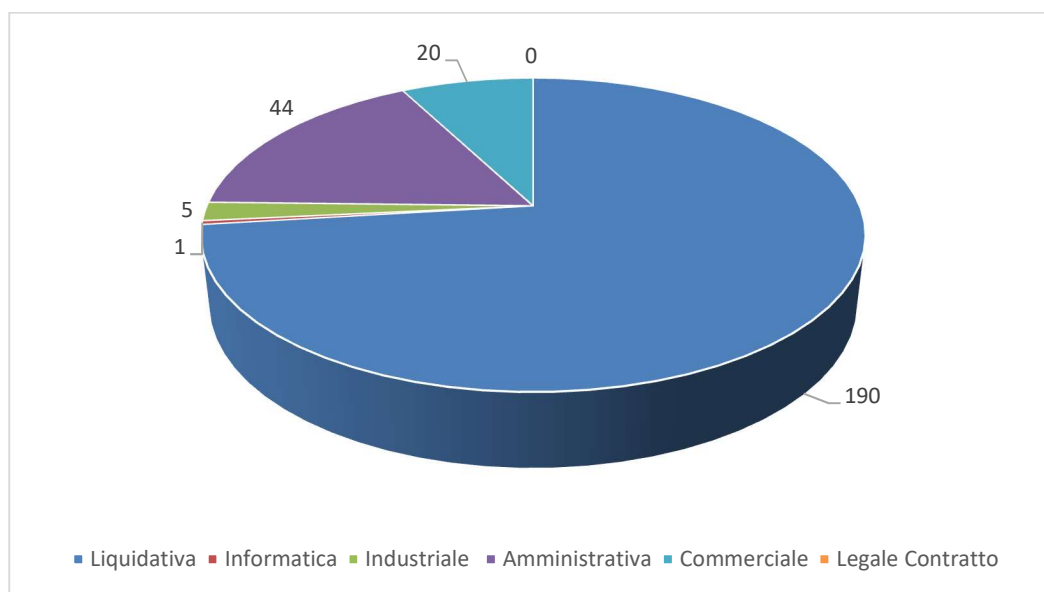
### ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2022, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 296 reclami, di cui n. 260 trattabili e n. 36 non trattabili. Al 31 dicembre 2022, n. 20 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. 190 Liquidativa – Direzione;
- ✓ n. 44 Amministrativa;
- ✓ n. 20 Commerciale;
- ✓ n. 5 Industriale
- ✓ n. 1 Informatica
- ✓ n. 0 Legale Contratto;

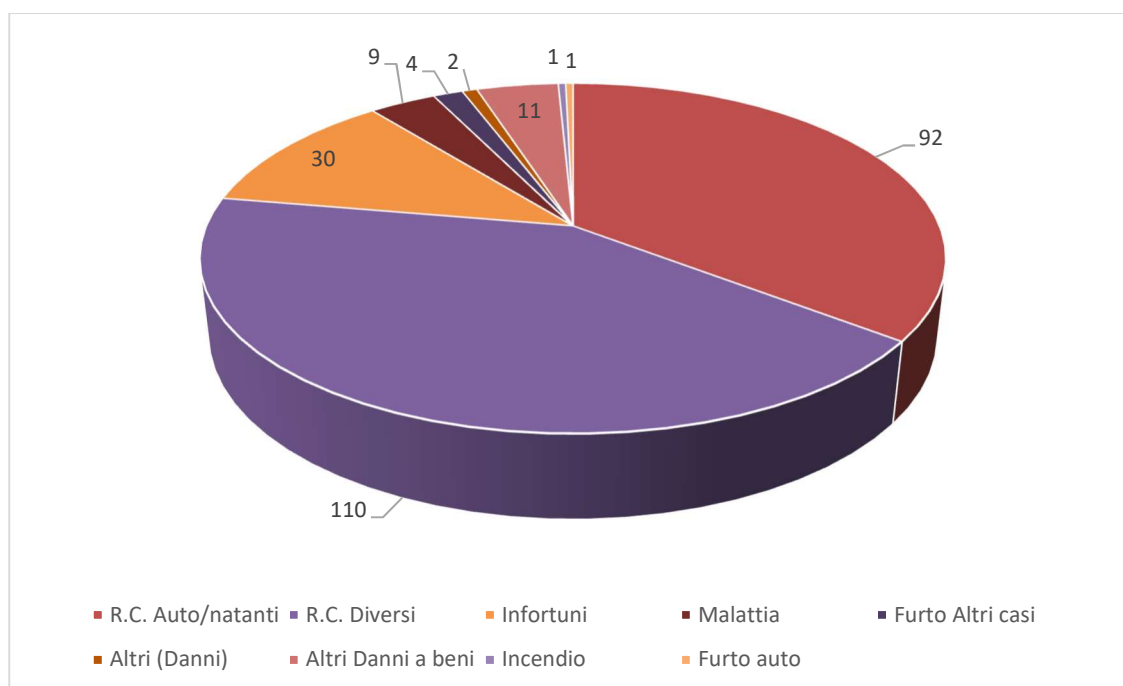


**Ufficio Reclami**

○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

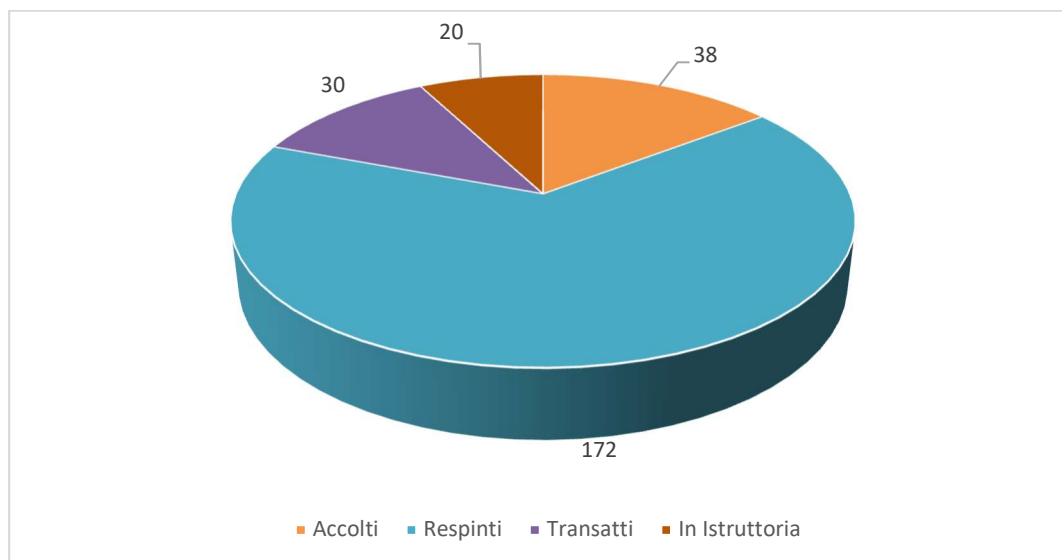
Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 310 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 110 R.C. Diversi;
- ✓ n. 92 R.C. Auto e natanti;
- ✓ n. 30 Infortuni;
- ✓ n. 11 Altri danni a beni;
- ✓ n. 9 Malattia;
- ✓ n. 4 Furto altri casi
- ✓ n. 2 Altri (Danni);
- ✓ n. 1 Incendio;
- ✓ n. 1 Furto Auto
- ✓ n. 0 Assistenza
- ✓ n. 0 Tutela Giudiziaria



**Ufficio Reclami**

○ **Suddivisione per esito del reclamo**



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in 29 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti nel II semestre del 2022 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 30/06/2022, pari a 636.782) è pari allo 0,019%.