

Ufficio Reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2023

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

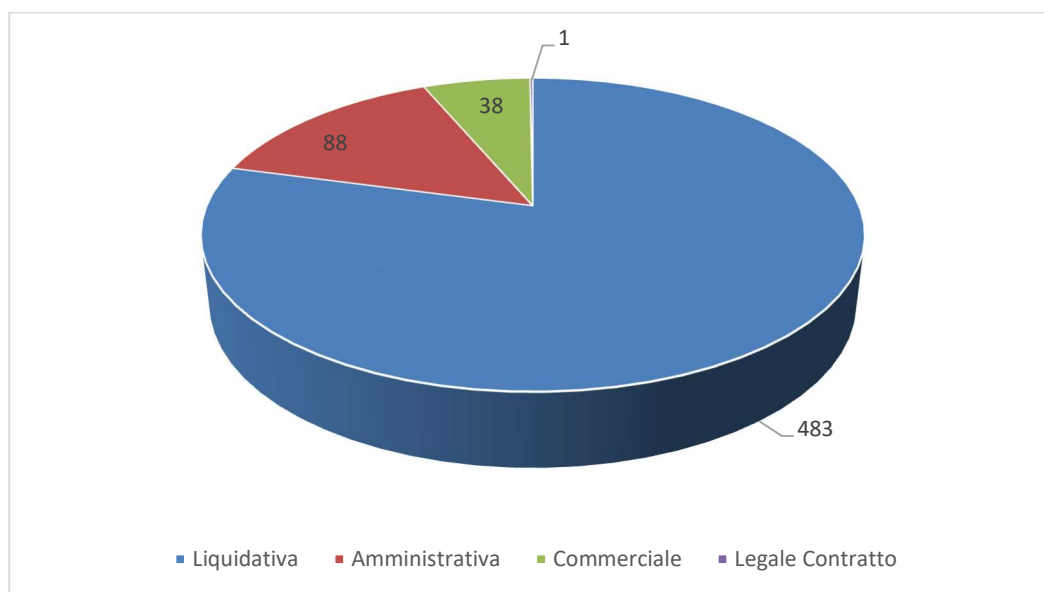
ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2023, Crédit Agricole Assicurazioni ha ricevuto n. 678 reclami, di cui n. 610 trattabili e n. 68 non trattabili. Al 31 dicembre 2023, n. 66 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. 483 Liquidativa – Direzione;
- ✓ n. 88 Amministrativa;
- ✓ n. 38 Commerciale;
- ✓ n. 1 Legale Contratto;

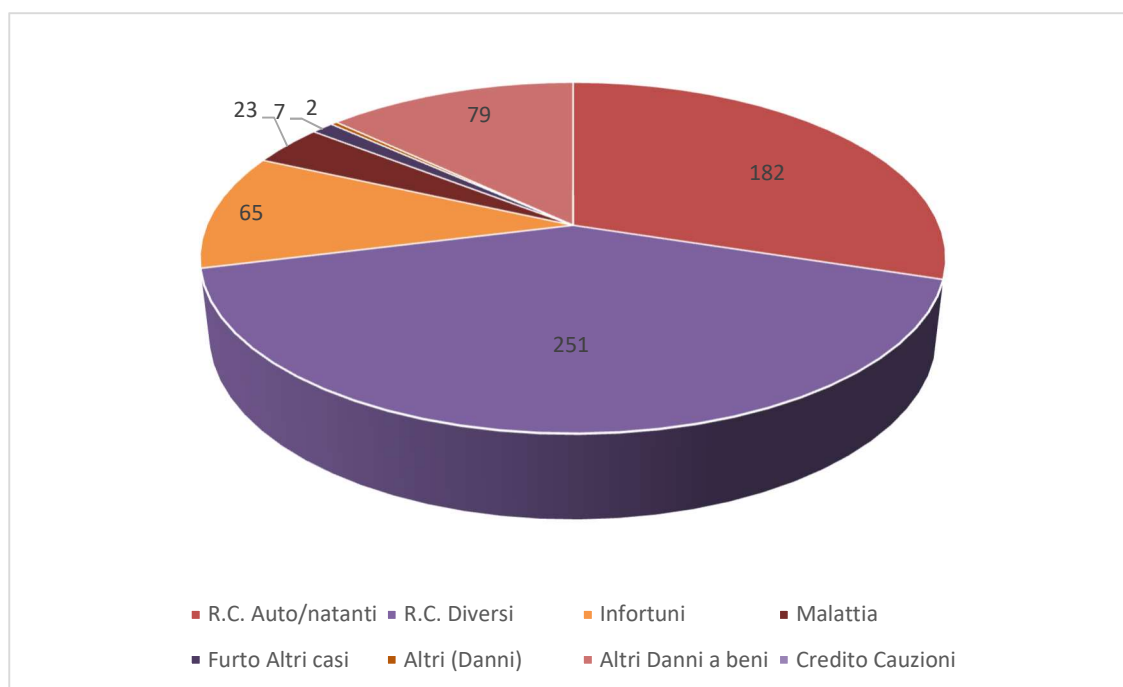


Ufficio Reclami

○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

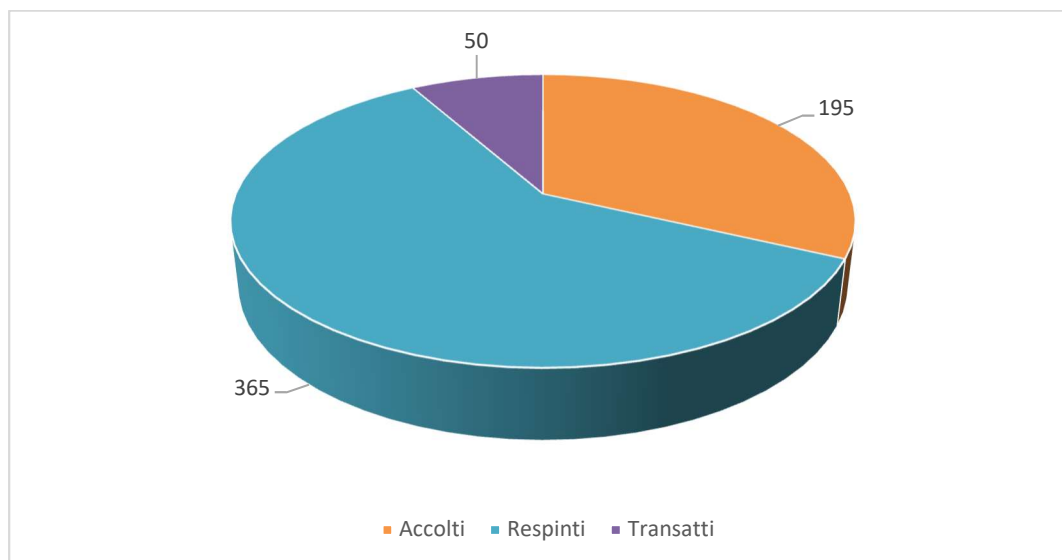
Con riferimento alla tipologia di prodotto, i 610 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 251 R.C. Diversi;
- ✓ n. 182 R.C. Auto e natanti;
- ✓ n. 79 Altri danni a beni;
- ✓ n. 65 Infortuni;
- ✓ n. 23 Malattia;
- ✓ n. 7 Furto altri casi;
- ✓ n. 2 Altri (Danni);
- ✓ n. 1 Credito Cauzioni.



Ufficio Reclami

○ **Suddivisione per esito del reclamo**



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in 20 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili ricevuti per tutto 2023 (rapporto tra numero di reclami e numero di contratti in essere al 31/12/2023, pari a 710.181) è pari allo 0,081%.