

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2017

Documento redatto in ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 5 bis del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

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 beneficiari) 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 ai 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 dell'Area Corporate Governance, Legale e Reclami. 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 Vita S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Imperia, 35

20142 Milano

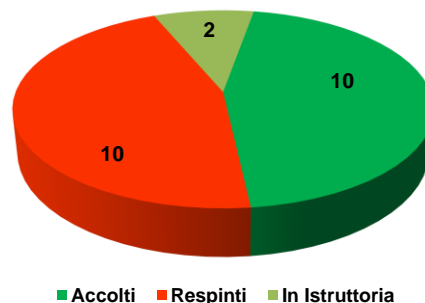
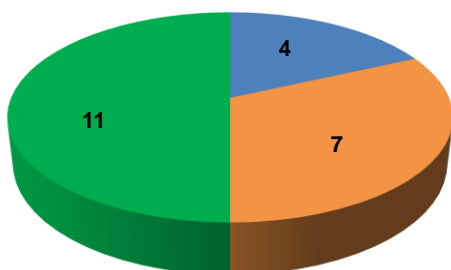
Fax: 02.88.21.83.313

E-mail: reclami@ca-vita.it



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2017

Al 31 dicembre 2017, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 24 reclami, di cui n. 22 trattabili e n. 2 non trattabili; dei n. **22 reclami trattabili**, n. 10 sono stati respinti, n. 10 accolti e n. 2 in istruttoria.

Reclami Trattabili

Reclami per Aree Aziendali


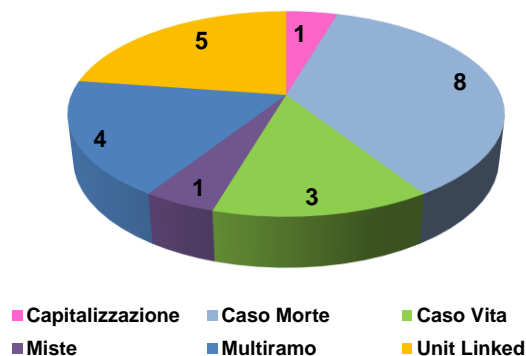
■ Amministrativa ■ Commerciale ■ Liquidativa - Direzione

I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- n. 11 Liquidativa - Direzione;
- n. 4 Amministrativa;
- n. 7 Commerciale;

Con riferimento alla tipologia di prodotto oggetto di reclamo, sono stati interessati i seguenti prodotti:

- n. 8 Caso Morte,
- n. 5 Unit Linked,
- n. 4 Multiramo,
- n. 3 Caso Vita,
- n. 1 Capitalizzazione
- n. 1 Miste

Reclami per tipologia di prodotto


Le doglianze dell'anno hanno riguardato principalmente aspetti liquidativi.

I reclami sono stati evasi mediamente in 9 giorni.

Confrontando il dato suddetto, relativo ai reclami trattabili, con il numero dei contratti in essere al 31 dicembre 2016 (296.544), l'incidenza dei reclami è pari allo 0,01%.