

Ufficio Reclami**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018**

Documento redatto in ottemperanza a quanto stabilito 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 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 del Servizio Risk Management.

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

Ufficio Reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018

Al 31 dicembre 2018, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 25 reclami, tutti trattabili, di cui n. 2 risultavano in lavorazione.



I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- n. 8 Liquidativa - Direzione;
- n. 8 Amministrativa;
- n. 7 Commerciale
- n. 2 Industriale.

Le doglianze dell'anno hanno riguardato principalmente aspetti liquidativi.

Ufficio Reclami

Prodotti



Con riferimento alla tipologia di prodotto oggetto di reclamo, si rilevano le seguenti casistiche:

- n. 9 prodotti Caso Morte;
- n. 4 prodotti Capitalizzazione;
- n. 4 prodotti Multiramo;
- n. 3 prodotti Unit Linked;
- n. 2 prodotti Caso vita;
- n. 2 prodotti Miste
- n. 1 Index Linked

I reclami sono stati evasi mediamente in 21 giorni.

Confrontando il numero di reclami con il numero dei contratti in essere l'incidenza dei reclami è pari allo 0,007%.

Ufficio Reclami

Con riferimento all'esito dei reclami, 14 sono stati accolti e 11 respinti.



I reclami sono stati evasi mediamente in 21 giorni.

Confrontando il numero di reclami con il numero dei contratti in essere alla chiusura del semestre precedente, 30 giugno 2018 (344.758), l'incidenza dei reclami è pari allo 0,007%.