

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2014

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

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:

Credit Agricole Vita S.p.A.
Ufficio Reclami
Via Imperia, 35
20142 Milano
Fax: 02.88.21.83.313
E-mail: reclami@ca-vita.it

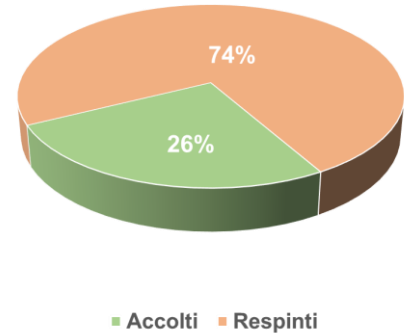


RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2014

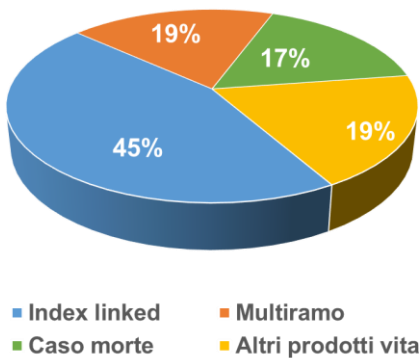
Al 31 dicembre 2014, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 51 reclami, di cui n. 47 trattabili e n. 4 non trattabili; dei n. 47 reclami trattabili, n. 35 sono stati respinti (74%) e n. 12 accolti (26%).

I n. 47 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro pari, mediamente, a circa 9 giorni.

RECLAMI TRATTABILI 2014



RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO



Con riferimento alla tipologia di prodotto oggetto di reclamo, n. 21 reclami hanno riguardato il prodotto Index Linked, n. 9 quello Multiramo, n. 8 le polizze caso morte e n. 9 altri prodotti vita (capitalizzazione e previdenziali).

I motivi che hanno generato i reclami sono stati principalmente la mancata liquidazione della polizza, il ritardo della liquidazione (la maggioranza dei quali è stata respinta) e il rendimento della polizza (quasi tutti respinti).

Al 31 dicembre 2014 l'incidenza percentuale dei reclami della Compagnia sul totale delle polizze attive è pari al 0,014%.