

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2015

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.

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



Credit Agricole Vita S.p.A. - Società Unipersonale

Sede Legale: Via Università, 1 - 43121 Parma (Italia) - Tel.0521 912018 - Fax 0521 912023

Sede Amministrativa: Via Imperia, 35 - 20142 Milano - Tel.02 72171311 – Indirizzo pec: informazioni.ca-vita@legalmail.it

Capitale Sociale Euro 236.350.000,00 i.v. - P.IVA 01966110346 - Cod. Fisc. e Num. Iscrizione al Registro delle Imprese di Parma N.09479920150

Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni vita con decreto Ministero Industria e Commercio del 21/06/90 (G.U. del 29/06/90)

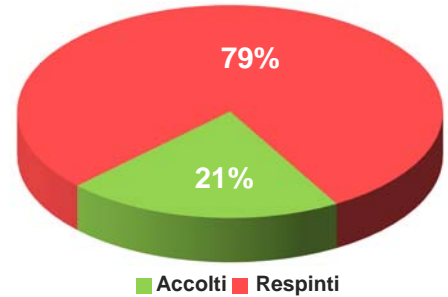
Iscritta all'Albo delle Imprese di Assicurazione n.1.00090. Società soggetta a direzione e coordinamento di Crédit Agricole Assurances S.A.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2015

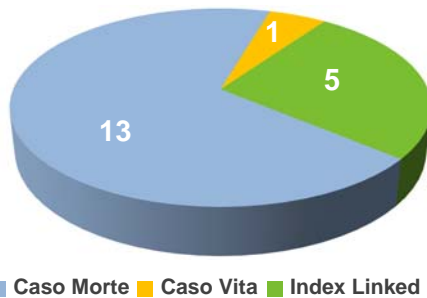
Al 31 dicembre 2015, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 23 reclami, di cui n. 19 trattabili e n. 4 non trattabili; dei n. 23 reclami trattabili, n. 14 sono stati respinti (79%) e n. 4 accolti (21%).

In 23 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro pari, mediamente, a circa 9 giorni.

RECLAMI TRATTABILI



NUMERO RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO



Con riferimento alla tipologia di prodotto oggetto di reclamo, n. 5 reclami hanno riguardato il prodotto Index Linked, n. 13 le polizze caso morte e n. 1 caso vita.

I motivi che hanno generato i reclami sono stati principalmente la mancata liquidazione della polizza (la maggioranza dei quali è stata respinta) e il comportamento dell'intermediario (tutti respinti).

Al 31 dicembre 2015 l'incidenza percentuale dei reclami della Compagnia sul totale delle polizze attive è pari al 0,0055%, in diminuzione rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (0,0141%).