

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 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.

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
Corso di Porta Vigentina, 9 – 20122 Milano
Fax: 02.88.21.83.313
E-mail: reclami@ca-vita.it



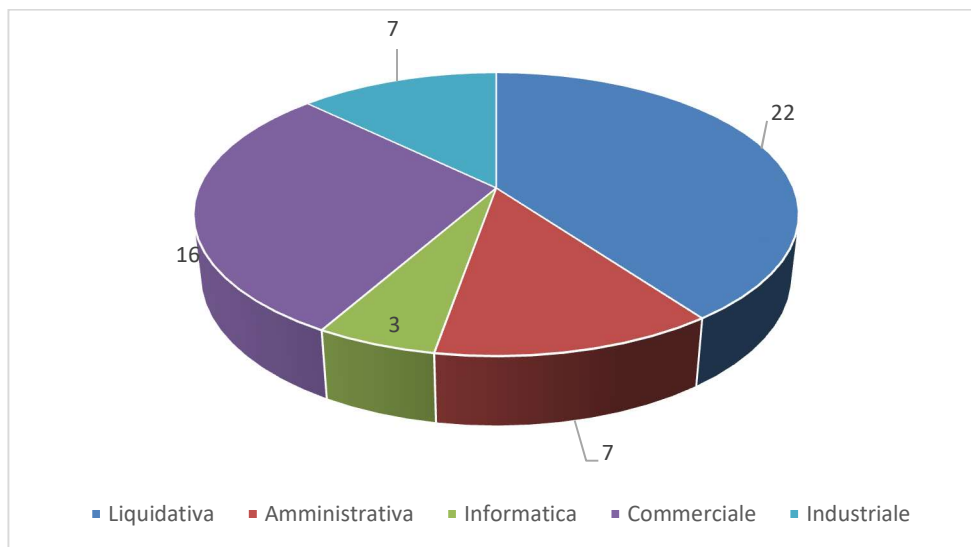
Ufficio Reclami**ANALISI DEI DATI**

Al 31 dicembre 2023, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 64 reclami di cui n. 55 trattabili e n. 9 non trattabili.

○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- ✓ n. 22 Liquidativa - Direzione;
- ✓ n. 16 Commerciale;
- ✓ n. 7 Amministrativa;
- ✓ n. 7 Industriale;
- ✓ n. 3 Informatica



Crédit Agricole Vita S.p.A.

Società Unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Crédit Agricole Assurances S.A. e facente parte del "Gruppo IVA Crédit Agricole Assurances in Italia"

Sede Legale: Via Università, 1 - 43121 Parma - Tel. 0521 912018 - Sede Amministrativa: Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano - Tel. 02 72171311 Capitale Sociale Euro 236.350.000,00 i.v. - Cod. Fisc. e Num. Iscrizione al Registro delle Imprese di Parma N. 09479920150 - Partita IVA 02886700349

Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni vita con decreto Ministero Industria e Commercio del 21/06/90 (G.U. del 29/06/90) e iscritta all'Albo delle Imprese di Assicurazione n. 1.00090 - Capogruppo del "Gruppo Crédit Agricole Assurances Italia", iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 057.

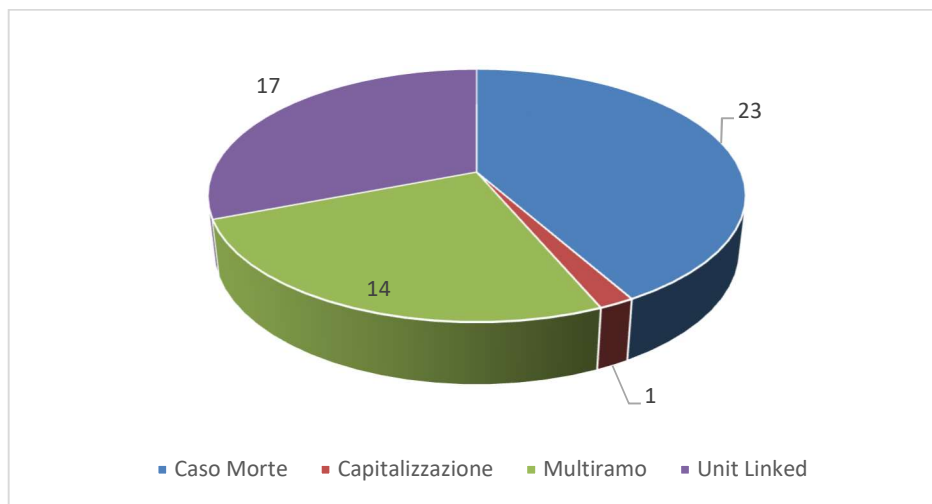
www.ca-vita.it - Indirizzo pec: informazioni.ca-vita@legalmail.it

Ufficio Reclami

o **Suddivisione per tipologia di prodotto**

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

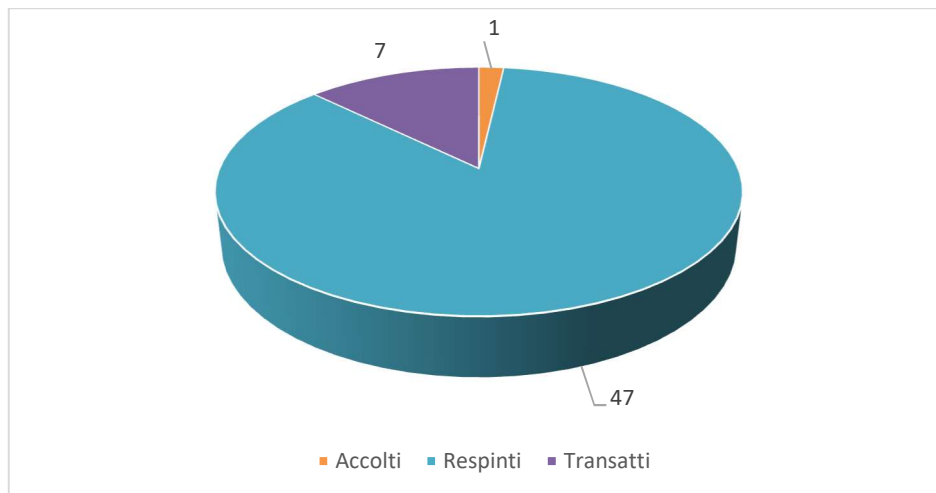
- ✓ n. 23 prodotti Caso Morte;
- ✓ n. 17 prodotti Unit Linked;
- ✓ n. 14 prodotti Multiramo;
- ✓ n. 1 prodotti Capitalizzazione;



Ufficio Reclami

○ **Suddivisione per esito del reclamo**

In merito all'esito dei reclami, 47 sono stati respinti, 7 risultano transatti e 1 accettato



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in 26 giorni.

Confrontando il numero di reclami con il numero dei contratti in essere (al 30/06/2023) l'incidenza è pari allo 0,008%