

**Ufficio Reclami****RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2021**

*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.

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](mailto:reclami@ca-vita.it)**

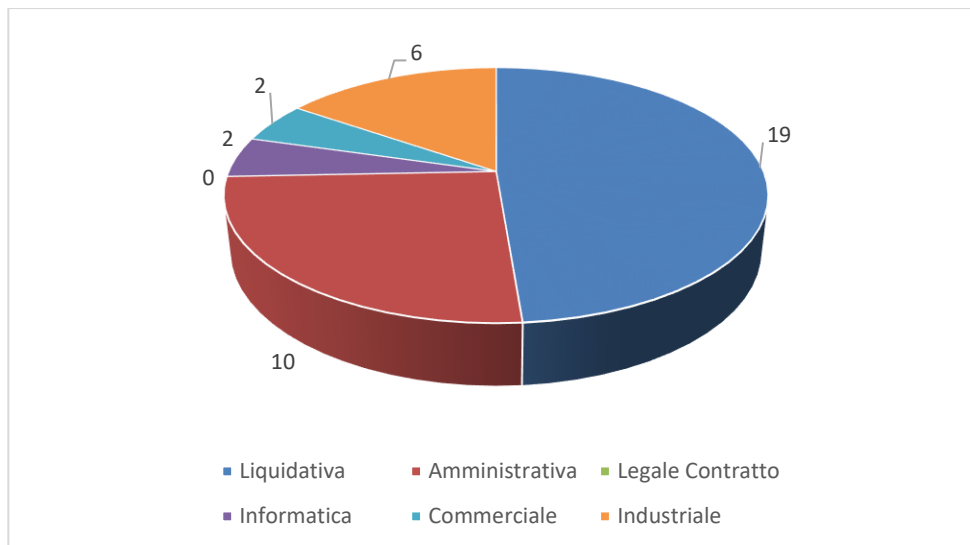
Al 31 dicembre 2021, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 50 reclami di cui n. 39 trattabili e n. 11 non trattabili. Al 31 dicembre 2021, n. 1 reclamo era in lavorazione perché arrivato nell'ultimo periodo dell'anno.



## Ufficio Reclami

I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- ✓ n. 19 Liquidativa - Direzione;
- ✓ n. 10 Amministrativa;
- ✓ n. 2 Commerciale;
- ✓ n. 6 Industriale;
- ✓ n. 0 Legale – Contratto
- ✓ n. 2 Informatica



Le doglianze dell'anno hanno riguardato principalmente aspetti liquidativi.

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

- n. 23 prodotti Caso Morte;
- n. 2 prodotti Capitalizzazione;
- n. 10 prodotti Multiramo;
- n. 7 prodotti Unit Linked;
- n. 1 prodotti Caso Vita;
- n. 1 prodotto Index-linked.

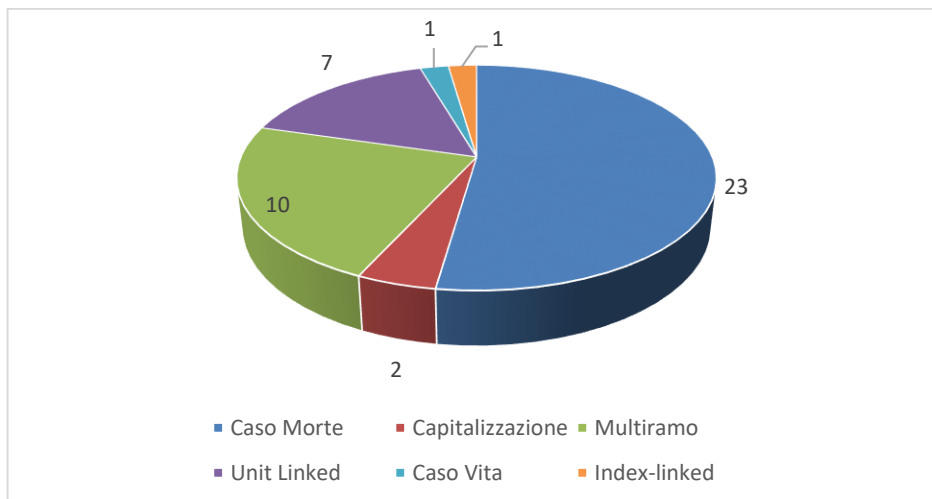
Crédit Agricole Vita S.p.A.

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

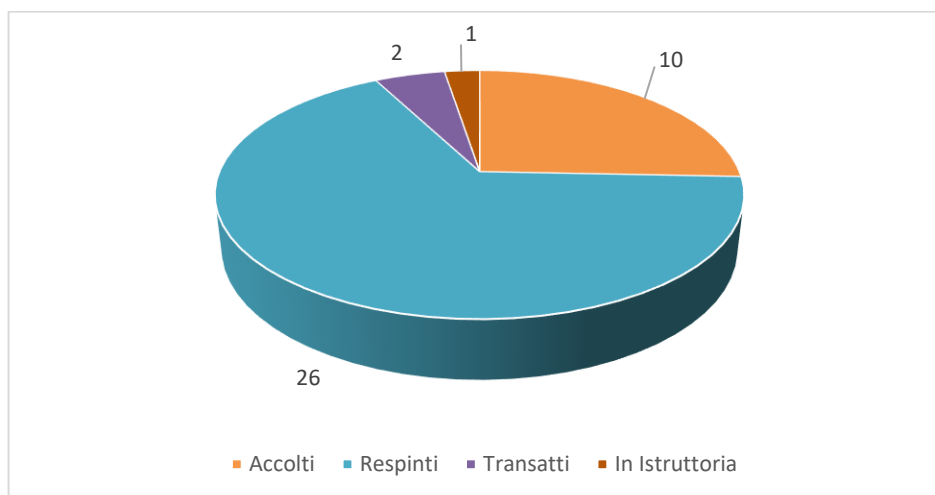
Sede Legale: Via Università, 1 - 43121 Parma - Tel. 0521 912018 - Sede Amministrativa: Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano - Tel. 02 72171311 Capitale Sociale Euro 236.350.000,00 i.v. - Cod. Fisc. e Num. Iscrizione al Registro delle Imprese di Parma N. 09479920150 - Partita IVA 02886700349

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**


Con riferimento all'esito dei reclami, al 31 dicembre 2021, si evidenzia che:



- n. 26 reclami sono stati respinti;
- n. 10 reclami sono stati accolti;
- n. 1 reclamo risultava in istruttoria;
- n. 2 reclami transatti.

Confrontando il numero di reclami con il numero dei contratti in essere (al 30/06/2021) l'incidenza è pari allo 0,002% rispetto allo 0,007% del semestre precedente.

I reclami sono stati evasi mediamente in 22 giorni.