

**Ufficio Reclami**

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2022**

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



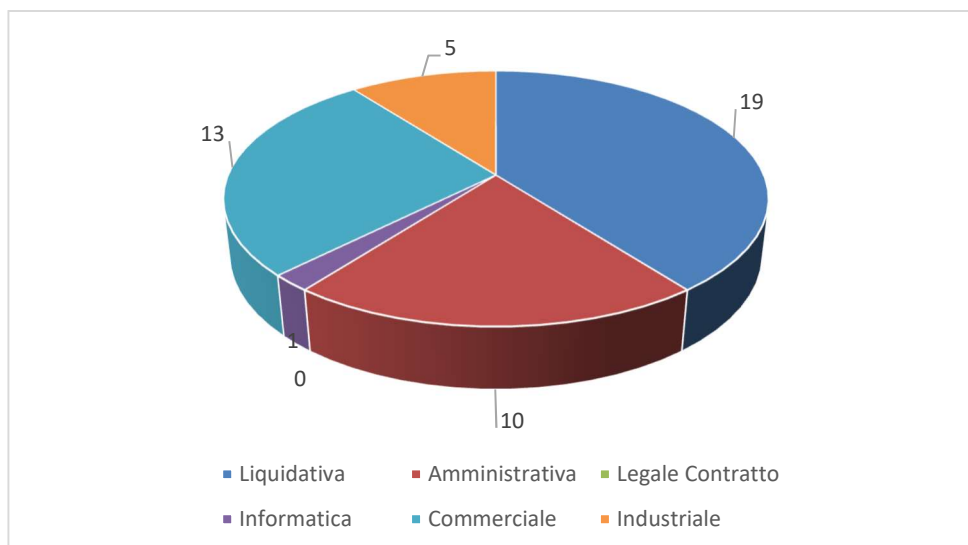
**ANALISI DEI DATI**

Al 31 dicembre 2022, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 54 reclami di cui n. 48 trattabili e n. 6 non trattabili. Al 31 dicembre 2022, n. 1 reclamo era in lavorazione perché arrivato nell'ultimo periodo dell'anno.

○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- ✓ n. 19 Liquidativa - Direzione;
- ✓ n. 13 Commerciale;
- ✓ n. 10 Amministrativa;
- ✓ n. 5 Industriale;
- ✓ n. 1 Informatica
- ✓ n. 0 Legale – Contratto

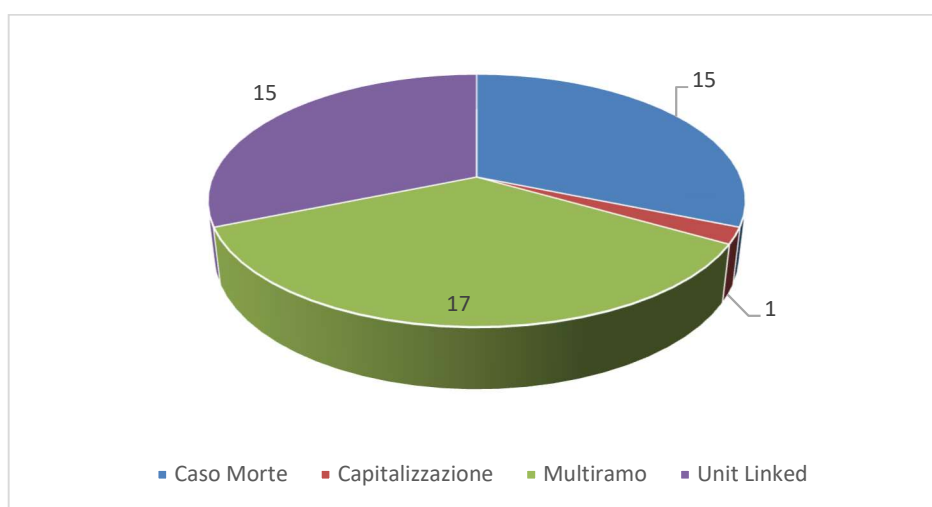


## Ufficio Reclami

### o **Suddivisione per tipologia di prodotto**

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

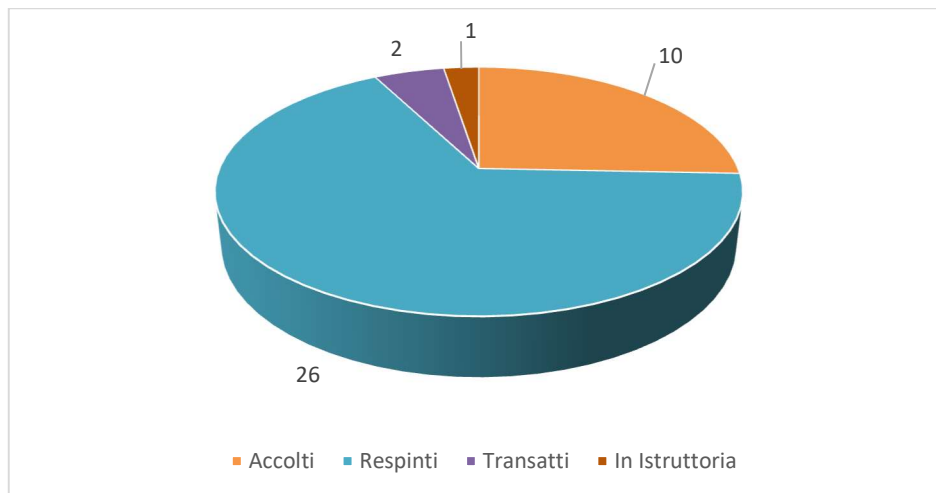
- ✓ n. 17 prodotti Multiramo;
- ✓ n. 15 prodotti Caso Morte;
- ✓ n. 15 prodotti Unit Linked;
- ✓ n. 1 prodotti Capitalizzazione;



## Ufficio Reclami

### ○ **Suddivisione per esito del reclamo**

In merito all'esito dei reclami, 6 sono stati accolti, 38 respinti, 3 transatti e 1 in istruttoria.



### ○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in 32 giorni.

Confrontando il numero di reclami con il numero dei contratti in essere (al 30/06/2021) l'incidenza è pari allo 0,010%