

Ufficio Reclami**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2025**

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



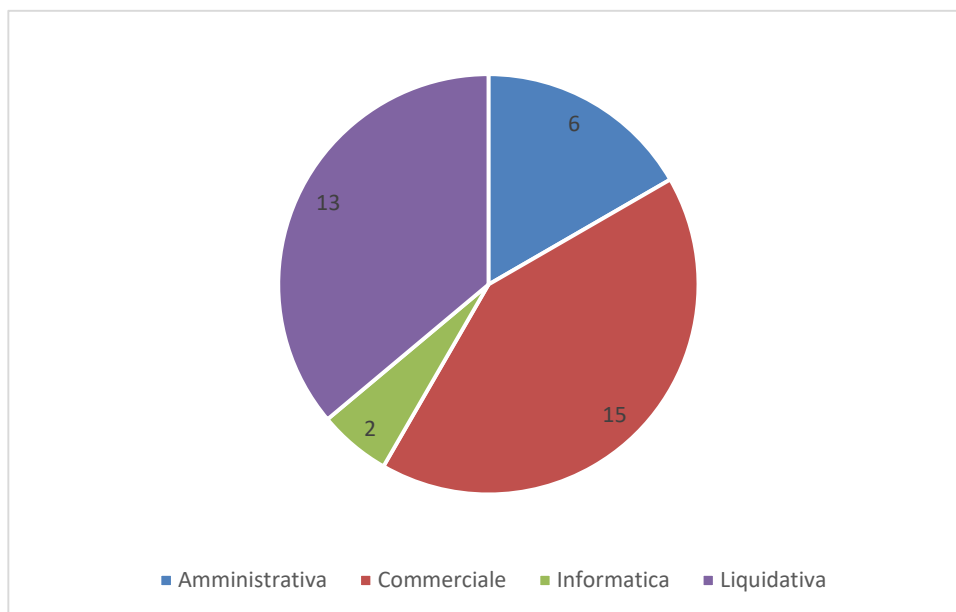
ANALISI DEI DATI

Al 31 dicembre 2025, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 38 reclami di cui n. 36 trattabili e n. 2 non trattabili.

○ **Suddivisione per Area Aziendale:**

I 36 reclami trattabili hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- ✓ n. 15 Commerciale;
- ✓ n. 13 Liquidativa;
- ✓ n. 6 Amministrativa;
- ✓ n. 2 Informatica.

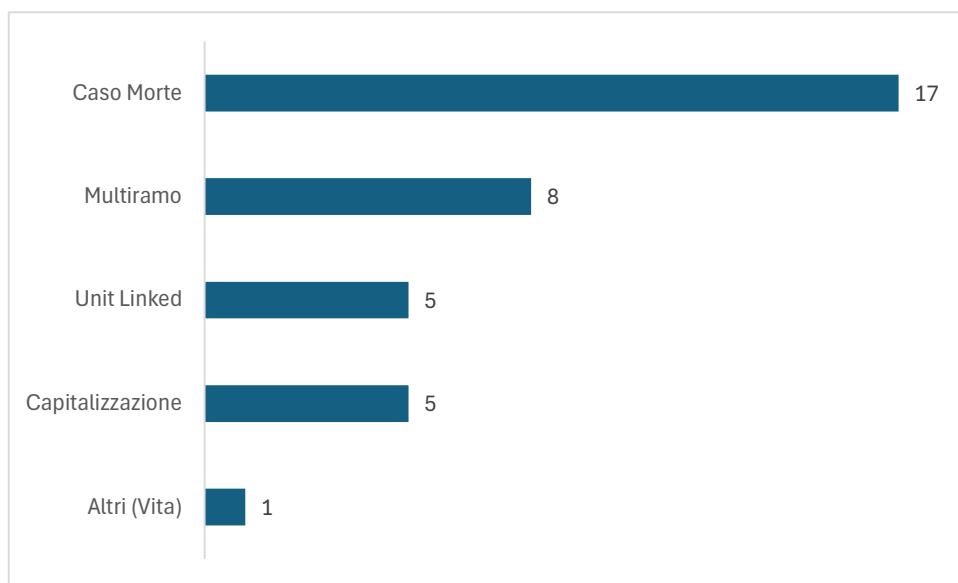


Ufficio Reclami

○ **Suddivisione per tipologia di prodotto**

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

- ✓ n. 17 prodotti Caso Morte;
- ✓ n. 8 prodotti Multiramo;
- ✓ n. 5 prodotti Unit Linked;
- ✓ n. 5 prodotti Capitalizzazione;
- ✓ n. 1 prodotto Altri (Vita).

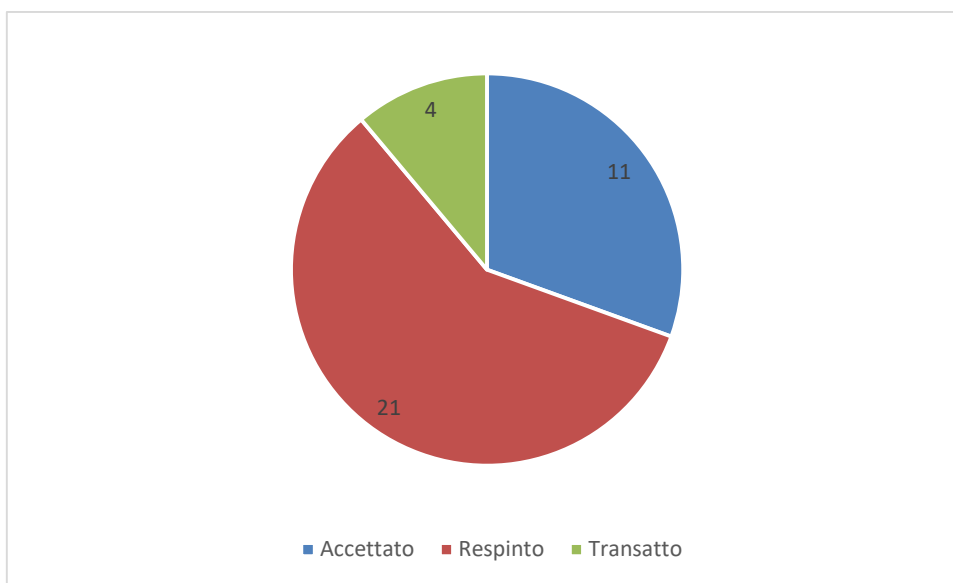


Ufficio Reclami

○ **Suddivisione per esito del reclamo**

Con riferimento all'esito del reclamo, i 34 reclami (trattabili) sono così suddivisi:

- ✓ n. 21 Respinti
- ✓ n. 11 Accettati
- ✓ n. 4 Transatti



○ **Altre informazioni**

I reclami sono stati evasi mediamente in 28 giorni.

L'incidenza dei reclami trattabili rispetto al numero dei contratti in vigore (n. reclami ogni 10.000 contratti) è pari a 0,74.