

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

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 e dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

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:

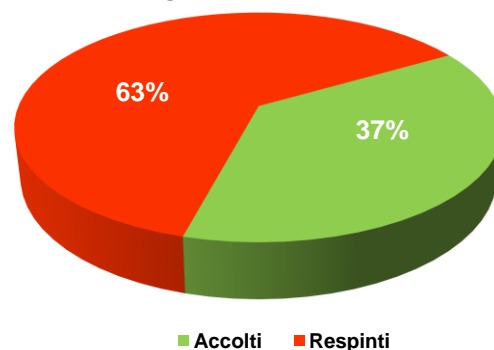
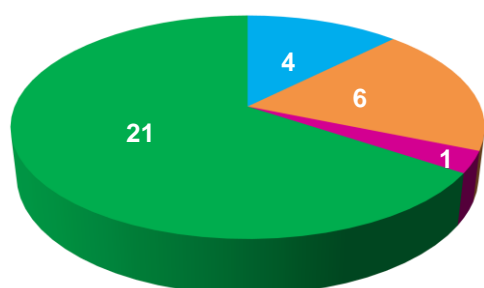
Credit Agricole Vita S.p.A.
Ufficio Reclami
Via Imperia, 35
20142 Milano
Fax: 02.88.21.83.313
E-mail: reclami@ca-vita.it



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

Al 31 dicembre 2016, Crédit Agricole Vita S.p.A. ha gestito n. 33 reclami, di cui n. 32 trattabili e n. 1 non trattabile; dei n. 32 reclami trattabili, n. 20 sono stati respinti (63%) e n. 12 accolti (37%).

I 32 reclami trattabili sono stati evasi dalla Compagnia con tempistiche di riscontro pari, mediamente, a circa 12 giorni.

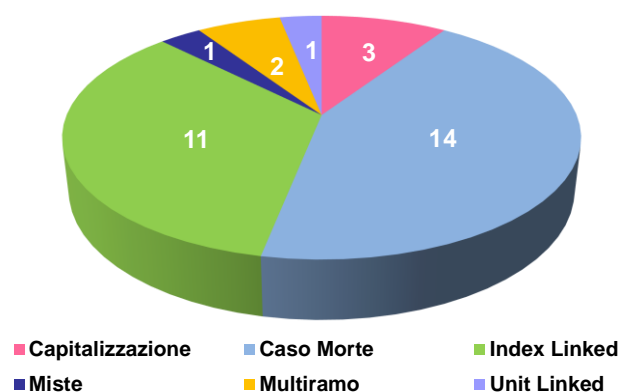
RECLAMI TRATTABILI

NUMERO RECLAMI PER AREE AZIENDALI


■ Amministrativa ■ Commerciale
 ■ Legale - Contratto ■ Liquidativa - Direzione

I reclami hanno interessato le seguenti aree aziendali:

- 21 Liquidativa - Direzione;
- 4 Amministrativa;
- 6 Commerciale;
- 1 Legale – Contratto.

Con riferimento alla tipologia di prodotto oggetto di reclamo, n. 11 reclami hanno riguardato il prodotto Index Linked, n. 14 le polizze caso morte, n. 3 polizze di capitalizzazione, n. 2 prodotti multiramo, n. 1 Unit Linked e n. 1 polizze miste.

NUMERO RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO


■ Capitalizzazione ■ Caso Morte ■ Index Linked
 ■ Miste ■ Multiramo ■ Unit Linked

Le doglianze dell'anno hanno riguardato principalmente aspetti liquidativi.

Al 31 dicembre 2016, l'incidenza percentuale dei reclami (32 trattabili) sul numero di contratti in essere al 31 dicembre 2015 (305.663) è pari allo 0,01047%, in leggero aumento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (0,0055%).