



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 2021

Documento redatto in ottemperanza a quanto disposto del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

1st gennaio 2021– 31st dicembre 2021

CACI Life Dac & CACI Non Life Dac FOE

Per il mercato italiano, CACI opera in regime di libera prestazione di servizi (FOS) al di fuori di Dublino e in regime di stabilimento (FOE) attraverso la sua succursale locale a Milano.



Introduzione

CACI promuove una cultura orientata ai bisogni degli assicurati: preservare e rafforzare il legame relazionale con i clienti, assicurando il soddisfacimento delle loro aspettative, costituisce il cardine delle strategie di gestione e delle attività quotidiane. Lo strumento del reclamo, da un lato, permette alla Società di essere trasparente verso tutti i soggetti interessati e, dall'altro, costituisce un'importante occasione per individuare le aree in cui emergono motivi di disagio e per attuare soluzioni correttive indirizzate sia ai principali processi operativi sia alle caratteristiche dei prodotti offerti.

In ragione di queste considerazioni, CACI si impegna continuamente a garantire una corretta ed equa gestione dei reclami, operando con imparzialità e ricercando caso per caso le possibili soluzioni che possano soddisfare le aspettative dei clienti.

La gestione dei reclami è ispirata a principi di serietà, competenza e professionalità, con l'obiettivo di garantire elevati standard qualitativi di servizio ai clienti assicurati per qualsiasi loro esigenza e di adottare un approccio chiaro e trasparente.

L'efficace gestione dei reclami consente infine di individuare con tempestività le cause che hanno determinato l'insorgere delle lamentele e di implementare conseguentemente i relativi interventi correttivi.

Analisi dei dati:

Nel corso del 2021, la Compagnia ha ricevuto e provveduto a catalogare **364 reclami trattabili e 7 casi legali**. L'incidenza sul portafoglio attivo al 31/12/21 è pari allo 0,12%.

Tra i principali processi interessati dai reclami ricevuti sono stati identificati:

- l'estinzione anticipata di polizze a protezione del finanziamento (lamentele sulle tempistiche di rimborso);
- la valutazione del sinistro (lamentele sul rifiuto del sinistro).

I prospetti di seguito riportati sintetizzano l'andamento nel 2021.

Area aziendale

Il 61,5% dei reclami interessa l'area **Altri**, che si riferisce principalmente al rifiuto del Sinistro e al chiarimento dell'importo pagato.

17,4% in **direzione** che comprende, la corrispondenza non chiara e i ritardi di pagamento

e il 20,2% in **amministrazione** che fa riferimento ad esempio alla corrispondenza non corretta.

I reclami sulle altre aree appaiono residuali.

Area aziendale



■ Altri ■ Direzione ■ Amministrazione

Esito dei reclami

Esito dei reclami



■ Accolto ■ Respinto ■ Transatto

Il 11,5% dei reclami è stato **accolto** soddisfacendo la richiesta del cliente, nei casi in cui la stessa sia stata ritenuta fondata oppure derogando alle condizioni di assicurazione.

L'0,6% dei reclami è stato **transatto**, a seguito dell'individuazione di una soluzione negoziale concordata con il reclamante.

Il 87,3% dei reclami è invece stato **respinto** in quanto la lamentela è stata ritenuta infondata e non sono stati rilevati margini per l'accoglimento in deroga della richiesta.

I restanti reclami erano in istruttoria al 31/12/2021.

I reclami sono stati risolti in media in **18** giorni, in conformità con il requisito regolamentare di 45 giorni.