

Premessa

Cargeas Assicurazioni S.p.A. lavora da sempre sulla qualità dei propri prodotti e sull'attenzione nei confronti della clientela, aggiornando la propria offerta per fornire costantemente una valida proposta assicurativa.

La Compagnia, inoltre, è impegnata a rendere il contatto con il cliente quale momento di ascolto delle esigenze assicurative dell'assicurato, curando ogni dettaglio nella predisposizione del prodotto e nell'affiancamento della rete vendita, con la missione del mantenimento di elevati standard qualitativi.

Per ciò che riguarda i reclami, Cargeas si è dotata di un ufficio specializzato nella ricezione di doglianze da parte della clientela e nella trattazione delle stesse, garantendo la sua indipendenza e l'imparzialità del giudizio.

Dati relativi all'esercizio 2015

La Compagnia ha ricevuto nel corso dell'esercizio 2015 n. 292 reclami¹, tutti trattabili, ossia contenenti tutti gli elementi necessari per poterli gestire.

Relativamente all'esito dei reclami è emerso come n. 73 reclami abbiano trovato completo accoglimento della doglianza e n. 13 un parziale accoglimento della richiesta, con un'incidenza percentuale complessiva del 30% circa sul totale dei reclami pervenuti.

Cargeas ha gestito le risposte ai reclamanti con un tempo medio di 12,2 giorni, nel pieno rispetto della normativa in vigore che prevede un tempo massimo di risposta di 45 giorni.

In relazione alle principali motivazioni che hanno generato doglianza, si evidenzia come la maggior parte siano relativi ad aspetti liquidativi legati ai sinistri (circa l'87%) ed il restante 13% abbiano riguardato tematiche inerenti la gestione contrattuale.

Nessun reclamo pervenuto nell'anno è relativo a questioni devolute all'Autorità Giudiziaria.

¹ Trattasi di reclami di prima apertura e non a seguito di ulteriori doglianze