

Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.
Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
Ai sensi del Regolamento n° 24 del 19/05/08 e successive modifiche

Riportiamo in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti dalla Società nonché il relativo esito. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023 sono pervenuti alla Società n. 133 reclami, di cui 1 reclamo non trattabile. Alla chiusura del periodo in esame 122 dei 132 reclami trattabili rubricati dall'inizio dell'anno risultavano evasi. Le tempistiche degli 11 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2023 risultano in linea con i termini di legge alla data della presente relazione.

La catalogazione per **area aziendale** dei reclami ricevuti nel corso del 2023 è la seguente:

- 113 reclami, pari al 85,6% del totale, sono relativi all'area Liquidativa;
- 9 reclami, pari al 6,8% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 8 reclami, pari al 6% del totale, sono riferiti all'area Commerciale;
- 2 reclami, pari al 1,6% del totale, sono riferiti all'area Legale.

I reclami pervenuti si riferiscono alle seguenti **tipologie di prodotto**:

- 58 reclami, pari al 43,9% del totale, riguardano il comparto R.C. Auto/Natanti;
- 19 reclami, pari al 14,4% del totale, riguardano il ramo R.C. Diversi;
- 18 reclami, pari al 13,6% del totale, nel ramo Infortuni;
- 13 reclami, pari al 9,8% del totale, riguardano il ramo Incendio;
- 10 reclami, pari al 7,6% del totale, riguardano il ramo Assistenza;
- 4 reclami, pari al 3% del totale riguardano il ramo Malattia;
- 3 reclami, pari al 2,3% riguardano il ramo Furto Auto;
- 3 reclami, pari al 2,3% riguardano il ramo Tutela Legale;
- 2 reclami, pari al 1,5% riguardano il ramo Furto Altri Casi;
- 1 reclamo riguarda il ramo Altri Danni ai Beni
- 1 reclamo riguarda Altri prodotti.

La **tipologia dei proponenti** è composta: dal Diretto Interessato con 62 reclami proposti (47% del totale), dal Legale con 45 reclami (34,1%), dal Consulente con 20 reclami (15,1%), dalle Associazione dei Consumatori con 4 reclami (3%) ed Altri soggetti con 1 istanza.

La **tipologia dei reclamanti** è distribuita tra l'Assicurato con 75 reclami presentati (56,9% del totale), il Danneggiato con 43 reclami (32,6% del totale), il Beneficiario con 11 reclami (8,3% del totale), il Contraente con 1 reclamo, ed Altri soggetti con 2 reclami.

Le **Aree geografiche** da cui provengono i reclami risultano essere così distribuite:

- 59 reclami provenienti dal Nord;
- 45 reclami provenienti dal Centro;
- 22 reclami provenienti dal Sud;
- 6 reclami provenienti dalle Isole;

L'**esito dei reclami** trattabili ricevuti nel corso dell'anno 2023 è il seguente:

- 73 reclami sono stati respinti di cui 35 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 48 reclami sono stati accolti o transatti di cui 18 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti;
- 11 reclami sono in istruttoria, di cui 5 relativi al ramo R.C. Auto/Natanti.