
Helvetia Vita SpA
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 alla Società nonché il relativo esito. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023 sono pervenuti alla Società n. 54 reclami tutti trattabili. Alla chiusura dell'anno 2023 risultavano evasi 51 dei 54 reclami pervenuti dall'inizio dell'anno. Le tempistiche dei 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 dall'inizio dell'anno è la seguente:

- 24 reclami, pari al 44,4% del totale, sono relativi all'area Amministrativa;
- 15 reclami, pari al 27,8% del totale, riguardano l'area Liquidativa;
- 12 reclami, pari al 22,2% del totale, sono riferiti all'area Commerciale;
- 2 reclami, pari al 3,7% del totale sono riferiti all'area Informatica;
- 1 reclamo, pari al 1,9% del totale sono riferiti all'area Industriale.

I reclami riguardano le seguenti **tipologie di prodotto**:

- 18 reclami, pari al 33,3% del totale, a polizze Caso Morte;
- 16 reclami, pari al 29,6% del totale, a polizze Miste;
- 13 reclami, pari al 24% del totale, a polizze Previdenziali;
- 4 reclami, pari al 7,4% del totale, a polizze Multiramo;
- 1 reclamo, pari al 1,9% del totale, a polizze Caso Vita;
- 1 reclamo, pari al 1,9% del totale, a polizze Unit Linked;
- 1 reclamo, pari al 1,9% del totale, riguardano altre polizze.

La tipologia del proponente risulta essere composta dal Diretto Interessato con 36 reclami (66,7% del totale), dal Consulente con 11 reclami (20,3%), e dal Legale con 7 reclami (13%).

La tipologia del reclamante prevalente è il Contraente con 41 reclami (75,9% del totale); i rimanenti interessati sono il Beneficiario con 7 istanze (13%), l'Assicurato con 5 istanze (9,3%) ed Altri soggetti con 1 reclamo (1,9%).

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

- 33 reclami provenienti dal Nord;
- 18 reclami provenienti dal Centro;
- 3 reclami provenienti dalle Isole;

L'esito dei reclami, tutti trattabili, ricevuti dall'inizio dell'anno è il seguente:

- 33 respinti, pari al 61,1% del totale;
- 18 accolti e transatti, pari al 33,3% del totale;
- 3 in istruttoria, pari al 5,6% del totale.