Helvetia Vita S.p.A.

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami
Ai sensi del Regolamento n° 24 del 19/05/08 e successive modifiche
art. 8, c. 5 bis

Riportiamo in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti alla Società nonché il relativo esito.
Precisiamo che, a decorrere dal 1 giugno 2017 la Compagnia Nationale Suisse Vita S.p.A. è stata fusa per incorporazione con Helvetia Vita S.p.A.: pertanto, i dati sono comprensivi di tutti i reclami registrati dall'inizio dell'anno da entrambe le Società.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017 sono pervenuti alla Società n. 428 reclami tutti trattabili. Alla chiusura del periodo in esame, 408 reclami risultavano evasi nei termini prescritti dal Regolamento. Le tempistiche dei 20 reclami ancora in istruttoria al 31 dicembre 2017 erano in linea con i termini di legge.

La catalogazione per **area aziendale** è la seguente:

- 395 reclami sono relativi all'Area Amministrativa (92,3% del totale);
- 25 reclami riguardano l'Area Liquidativa (5,8% del totale);
- 6 reclami riguardano l'Area Legale;
- 2 reclami riguardano l'Area Commerciale.

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

- 11 reclami attribuiti a polizze Previdenziali;
- 388 reclami riferiti a polizze Caso Morte (90,7% del totale);
- 16 reclami a polizze Miste (3,7% del totale);
- 6 reclami a polizze Caso Vita;
- 1 reclamo a un prodotto Unit Linked;
- 3 reclami attribuiti a prodotti di Capitalizzazione;
- 3 reclamo attribuito ad Altro.

La tipologia del proponente risulta essere composta dal **Legale** con 214 reclami (50% del totale), dal **Consulente** con 85 reclami (19,9% del totale), dall' **Associazione Consumatori** con 73 istanze presentate (17,1% del totale) e dal **diretto interessato** con 55 reclami (12,9% del totale).

La **tipologia del reclamante** prevalente è il **Contraente** con 420 reclami (98,1% del totale); i rimanenti interessati sono l'**Assicurato** e **Altro soggetto** con 3 reclami ciascuno e il **Beneficiario** con 2 reclami.

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

- 128 reclami provenienti dal Nord;
- 138 reclami provenienti dal Centro;
- 115 reclami provenienti dal Sud,
- 46 reclami provenienti dalle Isole;
- 1 reclamo da altre Aree.

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

- 208 reclami sono stati accolti;
- 199 reclami sono stati respinti;
- 1 reclamo è stato transatto;
- 20 reclami erano in istruttoria.